



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS.

ESCUELA DE CONTABILIDAD SUPERIOR Y AUDITORIA.

ANÁLISIS DE RIESGOS DE FRAUDE EN EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES A&A.

Tesis previa a la obtención del Título de Contador Público Auditor.

AUTORAS:

**Jenny Karina Siguencia Guaman
Jessica Verónica Ullauri Vásquez**

DIRECTOR DE TESIS:

Eco. Emilio Teodoro Cubero Abril

Cuenca – 2015



RESUMEN

La presente tesis propone el análisis de riesgo de fraude en el proceso de VENTAS para lo cual primero se tratan los aspectos generales que son la base para la aplicación del análisis propuesto, tomando información general de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A, así como también un análisis financiero básico de la empresa para la Administración bajo el método RISICAR propuesto por Rubí Mejía Quijano, en su obra “Administración de Riesgos- Un enfoque empresarial” el mismo que ha tenido éxito en las organizaciones en las que se las ha aplicado.

Además se establece que es el fraude así como el proceso y sus etapas de la administración de riesgos propuesta por la autora, este proceso permite gestionar los riesgos de manera global que en este caso de aplicación al proceso de VENTAS se lo realizara a las actividades como son Generación del pedido, Elaboración de la factura de venta, Registro de la venta, Distribución y entrega, Pago por parte del cliente, Ajustes por devoluciones, Descuentos, y a realizar los mapas de riesgos que ayudan a identificar cual o cuales son los eventos más riesgosos para la empresa, luego se analiza las medidas de control existentes y se plantea medidas para mitigar esos riesgos de ser necesario.

Se ha obtenido como resultado de la aplicación del método RISICAR los riesgos de: Error en la Generación del pedido, Fraude en el Pago por parte del cliente y Omisión en el Registro de Ventas.

Palabras clave: Fraude, Riesgo, Proceso de ventas, Administración de riesgos, Método RISICAR. SAS (Declaración sobre Normas de Auditoría), COIP (Código orgánico integral penal)



ABSTRACT

This thesis analyzing risk of fraud in the process of SALES for which first general aspects that are the basis for the implementation of the proposed analysis is proposed , taking information from ELECTRO FACILITIES A & A , such as mission, vision , values, goals , organizational crossed a SWOT analysis as well as basic financial analysis of the company for the Administration under the proposed Ruby Mejia Quijano, in his book " Risk management- a business approach " RISICAR the same method that has succeeded in organizations in which they have been applied .

Besides establishing that fraud and basically the process and stages of risk management given by the author mentioned above is , this process allows managing risk comprehensively in this case apply to the process SALES it perform activities such as Generation order , Development of the bill of sale, registration of the sale, distribution and delivery , payment by the customer , adjustments returns, discounts, and perform risk maps that help us identify which or events which are considered more risky for the company, then the existing control measures analyzes and propose new measures to mitigate those risks if necessary.

Was obtained as a result of applying the method RISICAR risks: Failed Generation Order, Payment Fraud by the customer and Omission in the Register of Sales.

Keywords: Fraud, Risk, Sales Process, Risk Management, RISICAR method.

SAS (Statement on Auditing Standards), COIP (integral organic Criminal Code)



ÍNDICE

CAPITULO N° I.....	17
EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES A&A.....	17
1.1 Introducción.-	17
1.2 La empresa	17
1.2.1 Antecedentes.....	17
1.2.2 Misión.	19
1.2.3 Visión.....	19
1.2.4 Valores.	19
1.2.5 Objetivos.	20
1.2.6 Análisis FODA cruzado.....	22
1.2.7 Organigrama.....	23
1.2.8 Estado económico y financiero de la empresa.....	25
CAPITULO N° II.....	32
EL FRAUDE Y LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	32
2.1 Introducción	32
2.2 Definición de Fraude	32
2.3 Tipos de Fraude	33
2.3.1 Fraude interno:	33
2.3.2 Fraude externo:	34
2.4 La Norma SAS 99	36
2.4.1 Tipos de fraude según el SAS 99.	37
2.4.2 Proceso de Auditoría de Fraudes.	37
2.4.3 Principales avisos.	37
2.5 Código Orgánico Integral penal (COIP).....	38



2.6	Antecedentes de la Administración de Riesgos de Fraude.....	39
2.6.1	Concepto de riesgo.....	39
2.6.2	Clasificación del Riesgo.....	40
2.6.2.1	<i>Riesgos del entorno.....</i>	40
2.6.2.2	<i>Riesgos del sector Económico y de la Industria.....</i>	41
2.7	Administración de Riesgos.....	42
2.7.1	Metodología de Gestión del Riesgo.....	43
2.7.1.1	<i>COSO ERM.....</i>	43
2.7.1.2	Método Montecarlo.....	45
2.7.1.3	<i>MÉTODO RISICAR.....</i>	47
2.7.2	La Administración de Riesgos con enfoque en el logro de Objetivos.-	49
2.7.3	Etapas de la Administración de Riesgo del Fraude.-	50
2.8	Método para la Administración del Riesgo RISICAR	50
2.8.1	Identificación de Riesgos de Fraude.....	50
2.8.1.1	<i>Herramientas de identificación.....</i>	50
2.8.2	Calificación y Evaluación de Riesgo mediante el Método RISICAR. .	52
2.8.3	Medidas de Tratamiento de Riesgo de Fraude.	54
2.8.3.1	Medidas de Control de los Riesgos:	54
2.8.3.2	Medidas de Financiación de las pérdidas.	55
2.9	Propuestas de tratamiento de Riesgos mediante el Método RISICAR ...	56
2.9.1	Respuestas al Riesgo de Fraude.....	56
2.9.1.1	<i>Políticas Generales.....</i>	56
2.9.1.2	<i>Políticas particulares en el Método RISICAR.....</i>	57
2.10	Diseño de Controles en el Método RISICAR.....	58
2.11	Monitoreo de los Riesgos en el Método RISICAR	61



2.12	Autoevaluación de la Administración de Riesgos en el Método RISICAR	63
------	---------------------------------------------------------------------	----

CAPITULO N° III	65
-----------------	----

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE FRAUDE A TRAVÉS DEL MÉTODO RISICAR EN EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES A&A.....	65
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

3.1	Introducción	65
-----	--------------	----

3.2	Identificación de riesgos	65
-----	---------------------------	----

3.2.1	Objetivos.	65
-------	------------	----

3.2.2	Organigrama	66
-------	-------------	----

3.2.3	Cadena de valor por macroprocesos	66
-------	-----------------------------------	----

3.2.3.1	Macro proceso de comercialización	67
---------	-----------------------------------	----

3.2.3.1.1	Proceso de ventas	67
-----------	-------------------	----

3.2.3.1.2	Proceso de mercadeo	67
-----------	---------------------	----

3.2.3.1.3	Proceso publicitario	68
-----------	----------------------	----

3.2.3.2	Macro proceso de servicios	68
---------	----------------------------	----

3.2.3.2.1	Proceso de instalación	68
-----------	------------------------	----

3.2.3.2.2	Proceso de entrega	68
-----------	--------------------	----

3.2.3.2.3	Proceso de diseño y construcción	68
-----------	----------------------------------	----

3.2.3.3	Macro proceso financiero	68
---------	--------------------------	----

3.2.3.3.1	Proceso de contabilidad y costos	68
-----------	----------------------------------	----

3.2.3.3.2	Proceso de facturación	69
-----------	------------------------	----

3.2.3.3.3	Proceso de cartera	69
-----------	--------------------	----

3.2.3.4	Macro proceso administrativo	69
---------	------------------------------	----

3.2.3.4.1	Proceso de gestión de recursos humanos	69
-----------	----------------------------------------	----

3.2.3.4.2	Proceso de mantenimiento tecnológico	69
-----------	--------------------------------------	----



3.2.4	Actividades del proceso de ventas de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A.	70
3.3	Aplicación del método RISICAR en la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A al proceso de ventas	70
3.3.1	Encuesta para Identificación de Riesgos.	70
3.3.2	Identificación de riesgos del proceso: ventas.....	72
3.3.3	Calificación de frecuencia.	82
3.3.4	Calificación del impacto.	82
3.3.5	Matriz de evaluación del riesgo del fraude.....	83
3.3.6	Matriz de evaluación del riesgo.	84
3.3.7	Matriz de respuesta ante los riesgos.	84
3.3.8	Mapa de riesgos.	85
3.3.9	Matriz de ponderación de riesgos.	91
3.3.10	Matriz de ponderación de actividades.....	91
3.3.11	Matriz de priorización de riesgos y actividades.	92
3.3.12	Orden de prioridad en la administración de riesgos.	93
3.4	Diseño de controles	93
3.4.1	<i>Controles existentes</i>	93
3.4.2	Controles propuestos.....	94
CAPITULO N° IV		98
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		98
1.1	Conclusiones	98
4.2	Recomendaciones	101
REFERENTE DEMOGRAFICO		120



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis FODA cruzado	22
--------------------------------------	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A.	24
Figura 2. Triangulo del Fraude según NORMA SAS 99	36
Figura 3. Elementos método RISICAR	49
Figura 4. Etapas de Riesgo de Fraude.....	50
Figura 5. Políticas de aplicación del método RISICAR	58
Figura 6. Diseño de Controles del Método RISICAR.	61
Figura 7. Estructura de Indicadores de Riesgo.....	63
Figura 8. Organigrama de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A	66

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Cadena de valor de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A ...	67
Cuadro 2. Actividades del Proceso de Ventas.....	70
Cuadro 3. Encuesta para Identificación de Riesgos	71
Cuadro 4. Gráfica del Flujo del Proceso de Ventas	72
Cuadro 5. Identificación de riesgos en los Procesos de VENTAS.	73
Cuadro 6. Calificación de Frecuencia.....	82
Cuadro 7. Calificación de Impacto.....	82
Cuadro 8. Tipos de gravedad del riesgo.....	83
Cuadro 9. Matriz de Evaluación del riesgo.	84
Cuadro 10. Matriz de respuesta ante los riesgos.	84
Cuadro 11. Mapa de riesgos.	86



Cuadro 12. Mapa de riesgos.	87
Cuadro 13. Mapa de riesgos.	88
Cuadro 14. Mapa de riesgos.	88
Cuadro 15. Mapa de riesgos.	89
Cuadro 16. Mapa de riesgos.	89
Cuadro 17. Matriz de Ponderación de Riesgos.	91
Cuadro 18. Matriz de Ponderación de Actividades.	91
Cuadro 19. Matriz de priorización de riesgos y actividades	92
Cuadro 20. Orden de prioridad en la administración de riesgos	93
Cuadro 21. Mapa de riesgos definición incorrecta de precios en la generación del pedido.	94
Cuadro 22. Efectividad de controles propuestos.	95
Cuadro 23. Indicadores de riesgo.	97

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. RATIOS FINANCIEROS	103
Anexo 2. ENCUESTA A GERENCIA.....	110
Anexo 3. ENCUESTA DEPARTAMENTO DE VENTAS.....	112



Universidad de Cuenca

Cláusula de Derechos de Autor

Jenny Karina Siguencia Guamán, autora de la tesis “**ANÁLISIS DE RIESGOS DE FRAUDE EN EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES A&A.**”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, 16 de marzo de 2015

Jenny Karina Siguencia Guamán

C.I: 0105168405



Universidad de Cuenca

Cláusula de Propiedad Intelectual

Jenny Karina Siguencia Guamán, autora de la tesis “**ANÁLISIS DE RIESGOS DE FRAUDE EN EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES A&A.**”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 16 de marzo de 2015

Jenny Karina Siguencia Guamán

C.I: 0105168405



Universidad de Cuenca

Cláusula de Derechos de Autor

Jessica Verónica Ullauri Vásquez, autora de la tesis “**ANÁLISIS DE RIESGOS DE FRAUDE EN EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES A&A.**”, reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Contador Público Auditor. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora

Cuenca, 16 de marzo de 2015

Jessica Verónica Ullauri Vásquez

C.I: 0105494835



Universidad de Cuenca

Cláusula de Propiedad Intelectual

Jessica Verónica Ullauri Vásquez, autora de la tesis “**ANÁLISIS DE RIESGOS DE FRAUDE EN EL PROCESO DE VENTAS EN LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES A&A.**”, certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 16 de marzo de 2015

Jessica Verónica Ullauri Vásquez

C.I: 0105494835



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a DIOS quien me dio la fuerza para la conclusión de esta tesis. A mis padres quienes me dieron la vida, educación, consejos y su apoyo incondicional. A mis hermanos y sobrinos que sin su ayuda y apoyo nunca hubiera podido hacer esta tesis. Con todo mi cariño y mi amor a todos ellos que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, gracias por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba, a ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Mamá Mercedes Vásquez

Papá Julio Ullauri

Hermanos:

Pablo

Cesar

Ruth

Digna

JESSICA VERÓNICA ULLAURI VÁSQUEZ



DEDICATORIA

Esta tesis le dedico principalmente a Jehová por darme la sabiduría suficiente para poder cumplir con esta meta; dedico a mi familia a mis padres, suegros, hermanos, cuñados y principalmente a mi madre que gracias a todo su apoyo y paciencia pude cumplir con mi etapa profesional; agradezco de manera especial a mi esposo por su apoyo incondicional, su paciencia y sobre todo su ayuda para lograr culminar esta etapa. A mi hija un agradecimiento incondicional porque a pesar de su corta edad fue mi apoyo, mis fuerzas y mi soporte en todo momento. En fin agradezco a todas las personas que de una u otra manera me ayudaron para no decaer y seguir hasta culminar con esta etapa de formación profesional.

Mama: Rosa Guamán

Esposo: Elías Riascos

Hija: Valentina

JENNY KARINA SIGUENCIA GUAMAN



AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer en primer lugar a Dios, quien nos dio el don de vida, a nuestra segunda casa la de estudios superiores UNIVERSIDAD DE CUENCA, FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS, por brindarnos la oportunidad de estudiar y recibir los conocimientos que ahí se imparten, pero de manera muy especial al Eco. Teodoro Cubero, quien fue la clave fundamental para la realización de esta tesis, ya que puso todo su interés, constancia y dedicación al momento de guiarnos en la realización de la tesis, colaborando de manera primordial para lograr concluir con esta etapa profesional en nuestra vida, a la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A y en especial al Sr. Julio Álvarez Gerente Propietario por abrirnos las puertas de la empresa y proporcionarnos la información necesaria para la elaboración de esta tesis.



CAPITULO N° I

EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES A&A

1.1 Introducción.-

En el presente capítulo damos a conocer aspectos generales de la empresa como son la historia de ELECTRO INSTALACIONES A&A, la razón de ser de esta empresa, los objetivos planteados para el desarrollo de la misma, así como el análisis FODA el cual ayudara a la determinación de estrategias de esta empresa. Además daremos a conocer las funciones de cada una de las áreas que se reflejan en el organigrama.

1.2 La empresa

1.2.1 Antecedentes.

Electro Instalaciones A&A, ingresó al mercado cuencano como un emprendimiento del Lcdo. Julio Álvarez en el año de 1986, época en la cual la empresa comenzó su actividad comercial en la calle Mariano Cueva entre Simón Bolívar y Mariscal Sucre, permaneciendo en aquella ubicación por 13 años; siendo éste un local arrendado .

En el año 1999 la empresa se transfirió a un local propio, convirtiéndose en la matriz de la misma, la misma que está ubicada en las calles Manuel Vega 7-50 y Mariscal Sucre. En vista de la demanda posterior que se dio en la empresa, el gerente decidió proseguir con la apertura de la primera sucursal en el año 2006, ubicada en las calles Viracochabamba y Pachacamac S/N.



En el año 2008 Electro Instalaciones A&A prosiguió con la apertura de una segunda sucursal; localizada en el Centro Comercial Bartolomé en la ciudad de Azogues. El resultado de la actividad comercial en tal ciudad no fue de lo más óptima, ya que únicamente duró en el mercado 1 año, debido a la falta de demanda por razones tales como: falta de publicidad del centro comercial, falta de credibilidad de los consumidores azogueños, estereotipos sobre los precios del centro comercial comparándolo con el mercado cuencano. Por ende la empresa pasó por un declive en su sistema económico interno debido a las pérdidas que tal sucursal le ocasionó. Siguiendo con el crecimiento físico de la empresa, la misma tuvo la oportunidad de edificar una nave como bodega ubicada en la Vía El Valle – Santa Ana Km 13; debido a la necesidad de mayor espacio físico para recibir las importaciones y mantener el stock de la empresa.

De acuerdo a versiones del gerente, en el año 2010 la empresa tuvo una caída financiera; ya que uno de los bancos con el que se relaciona “Banco Pichincha” le eliminó una cuenta corriente, siendo así negado a créditos bancarios porque la empresa tuvo descuidos en los pagos de intereses. Por esta razón, Electro Instalaciones A&A, buscó una manera de sobresalir ante la situación con el cambio de titular de la cuenta. Por otro lado, la empresa vio la necesidad de realizar el registro de un nombre comercial y marcas comerciales en el Instituto Ecuatoriano de Propiedad Intelectual:

- Nombre comercial: Electro Instalaciones A&A (2013)
- Cuatro marcas comerciales: EILUM, EILINK, EIBEST, EIQUALITY (2013)



Con los antecedentes que se han mencionado anteriormente, Electro Instalaciones A&A, ha logrado posicionarse en el mercado con mayor fuerza; con sus productos y servicios actuales y nuevos

1.2.2 Misión.

La razón de ser ELECTRO INSTALACIONES, es la comercialización y distribución de Materiales Eléctricos, Telefónicos, Cableado Estructurado, etc.; así como el desarrollo, diseño y construcciones en Ingeniería Eléctrica, utilizando las mejores marcas que cumplen estándares y normas de calidad de acuerdo a los requerimientos tecnológicos actuales, en el que se busca dar satisfacción total al cliente y contribuir al desarrollo de la comunidad como del medio ambiente en el que vivimos.

1.2.3 Visión.

Consolidarnos como una empresa, sólida, competitiva y líderes en: la comercialización, distribución de materiales eléctricos, telefónicos, cableado estructurado, telecomunicaciones y Servicio Técnico en Ingeniería Eléctrica. Basándonos en la importación de productos y marcas que cumplan las normas vigentes, así como la capacitación permanente del personal administrativo, comercial y técnico, para entregar un servicio de calidad de acuerdo a los requerimientos del mundo actual.

1.2.4 Valores.

- **HONESTIDAD:** Pensando en los intereses institucionales y de nuestra clientela actuamos con la debida transparencia y rectitud mediante ello dirigirnos a alcanzar nuestros objetivos misionales.



- **EXCELENCIA:** Nuestra empresa está en constante búsqueda de mejoramiento para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **RESPONSABILIDAD:** Actuamos con prudencia, como consecuencia de nuestros deberes así como de nuestros derechos.
- **RESPETO:** Nuestra empresa escucha y valora la opinión del otro, de esta forma busca armonía en las relaciones interpersonales, con los empleados así como con la distinguida clientela.
- **CONFIANZA:** Nos desempeñamos en un ambiente donde cumplimos con lo que ofertamos con los mejores productos y servicios teniendo precio justo y razonable.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Con la participación correcta y oportuna de todos los que participan en la empresa, se busca el logro de los objetivos.
- **INTEGRIDAD:** Actuamos de manera correcta para de esta forma buscar el beneficio de la empresa así como de los clientes.

1.2.5 Objetivos.

1. Aumentar la comercialización y distribución de los productos y servicios, basándonos en la importación de productos y marcas que cumplan las normas vigentes de calidad con un costo adecuado para obtener utilidades a mediano plazo.



2. Crear planes de capacitación permanente del personal administrativo, comercial y técnico, para entregar un servicio de calidad de acuerdo a los requerimientos del mundo actual.
3. Mejorar permanentemente la calidad de vida de los empleados, brindándoles condiciones de trabajo adecuadas, generando un ambiente laboral y un desarrollo organizacional que propicie en ellos el sentido de equidad.



1.2.6 Análisis FODA cruzado

Tabla 1. Análisis FODA cruzado

Análisis FODA Cruzado

	FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> • Imagen superior frente a la competencia. • Buen clima laboral. • Profesionalismo del personal. • Calidad y servicio superior. • Implementación de nuevos sistemas informáticos. • Brindar un servicio completo. • Gran variedad de productos. • Manejar grandes volúmenes de ventas. • Atención al cliente ininterrumpida. • Entrega puntual de productos y servicios. 	DEBILIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Falta de comunicación entre los trabajadores. • Ausencia de agentes vendedores. • No contar con un servicio de transporte suficiente.
OPORTUNIDADES <ul style="list-style-type: none"> • Tendencia de puntos de ventas. • Existencia del mercado seguro. • Mejor servicio posventa que la competencia. • Existencias de nuevos mercados como en la provincia del Cañar debido a que el sector de la construcción se encuentra en auge. • Buena imagen de la empresa con todo el entorno (cliente, proveedores). 	ESTRATEGIAS FO <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar la imagen actual frente al mercado. • Construir un nuevo local. 	ESTRATEGIAS DO <ul style="list-style-type: none"> • Mejorar el nivel de ventas mediante contratación de un agente vendedor calificado. • Implementar nuevos canales de distribución.
AMENAZAS <ul style="list-style-type: none"> • Altos costos de Aranceles. • Posibilidad de que la mercancía importada llegue en mal estado. • Ingreso de nuevos competidores. • Situación Económica y política del País. 	ESTRATEGIAS FA <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar políticas de recepción de mercancía. • Desarrollar estándares actualizados de marketing. 	ESTRATEGIAS DA <ul style="list-style-type: none"> • Diversificarse con productos nacionales. • Desarrollar fuentes de comunicación laboral viables.

Fuente: Departamento de Marketing empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A

Elaborado por: Las Autoras

Jenny Karina Siguencia Guaman

Jessica Verónica Ullauri Vásquez



1.2.7 Organigrama.

El organigrama de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A fue proporcionado por el departamento de marketing, la misma que consta por lo siguiente:

Departamento de Gerencia: es el encargado de controlar y disponer: los recursos humanos, financieros y económicos, el mismo es considerado como el departamento clave para el funcionamiento de esta empresa. Además aquí el Gerente-Propietario el Lcdo. Julio Álvarez es el encargado de disponer, controlar y delegar funciones a sus colaboradores, ya que de ello dependerá el éxito o fracaso de la empresa.

Departamento de Contabilidad: es el encargado de llevar a cabo el correcto registro y uso de los recursos financieros otorgados por el gerente, el mismo que proporciona información veraz para la correcta toma de decisiones empresariales, promoviendo la eficiencia y eficacia en la contabilización de los recursos teniendo documentos de respaldo justificativos, originales y aclaratorios, sobre todo válidos para los entes públicos controladores. La contadora y sus auxiliares son los encargados de realizar los registros contables, preparación de informes, balances anuales, conciliaciones bancarias, declaraciones de impuestos, etc., a fin de cumplir con la administración tributaria.

Departamento de Ventas: es el encargado de controlar, administrar, plantear y ejecutar los recursos propios de este departamento. El jefe de ventas es el encargado de proporcionar estrategias, enfocadas en cuanto a precios, descuentos, promociones, etc. así como la implementación de políticas de venta y metas de cumplimiento para los vendedores.

Los vendedores presentaran informes semanales de las rotaciones de los productos y las ventas promedios de cada uno de sus clientes actuales y nuevos.

Departamento de Bodega: Es el encargado de dar custodia a la mercadería en cuanto a su ingreso y salida proporcionando diariamente los saldos para mantener un stock de acuerdo a las necesidades del cliente, además de realizar inventarios, controles con Kardex y realizar los informes a la gerencia en caso de existir faltantes. Además es el encargado de disponer y precautelar todos los bienes de la empresa; no solo los productos para la venta sino también los activos fijos y materiales para las oficinas.

Departamento de Diseño y Marketing: Este departamento es el encargado de realizar los diseños publicitarios, elaboración de la página WEB empresarial, a fin de dar a conocer al mundo su historia, misión, visión, los productos y servicios que ofrecen. También está encargado de coordinar con los medios radiales el horario, días y condiciones de pago de las cuñas publicitarias.

Figura 1. Organigrama de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A.



Fuente: Departamento de Marketing empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A



1.2.8 Estado económico y financiero de la empresa.

ELECTRO INSTALACIONES A&A
Estado de Situación Financiera
Para el año que finaliza el 31/12/2012

ACTIVOS

ACTIVOS CORRIENTES:

Efectivo y equivalentes al efectivo	138983,66	
Cuentas por cobrar	650064,29	
Cuentas por cobrar diversas	116249,86	
(-) Provisión cuentas incobrables	724,6	
Inventarios	390142,85	
credito tributario	61753,45	
Otros activos	0	
Total activos corrientes		1356469,51

ACTIVOS NO CORRIENTES:

Propiedades, planta y equipo	117026,19	
(-) Dep. Acumulada	37659,15	
Activos intangibles	0	
Total activos no corrientes		79367,04
TOTAL ACTIVOS		1435836,55

PASIVOS Y PATRIMONIO

PASIVOS CORRIENTES:

Cuentas por pagar	1130606,89	
Anticipo a clientes	0	
Provisiones	0	
Otros pasivos	79520,21	
Total pasivos corrientes		1210127,1

PASIVOS NO CORRIENTES:

Préstamos	0,00	
Pasivo por impuestos diferidos	0,00	
Provisiones	0,00	
Pasivos por beneficios a los empleados	0,00	
Total pasivos no corrientes		0,00

Total pasivos		1210127,10
----------------------	--	-------------------

PATRIMONIO:

Capital social emitido	133470,65	
Reserva legal	9223,88	
Resultados acumulados	83014,92	
Total patrimonio		225709,45
TOTAL		1435836,55



ELECTRO INSTALACIONES A&A

Estado de resultados
Para el año que finaliza el 31/12/2012

Ingresos:

Ventas netas \$ 3.500.779,93

Costo de las ventas

Inventario inicial	\$ 1.466.996,35	
Más: Compras	\$ 1.696.715,25	
Menos: Inventario Final	\$ 390.142,85	
Costo de las ventas	\$ 2.773.568,75	
Ganancia (pérdida) bruta		\$ 727.211,18

Gastos:

GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACION

Personal	\$ 181.642,61
Servicios	\$ 1.224,80
Legales	\$ 8.357,76
Mantenimiento y reparaciones	\$ 11.144,34
Arrendamiento	\$ 550,00
Depreciaciones	\$ 14.925,04
Varios	\$ 35.311,45

OPERACIONALES DE VENTAS

Personal	
comisiones	\$ 19.481,97
Publicidad	\$ 14.061,63
Suministros, materiales y repuestos	\$ 23.197,70
Varios	\$ 199.863,23

GASTOS NO OPERACIONALES

Financieros	\$ 76.520,47
TOTAL GASTOS	\$ 586.281,00

Utilidad antes de participacion de trabajadores

Participacion de trabajadores	\$ 140.930,18
-------------------------------	---------------

Utilidad antes de impuestos

impuesto a la renta	\$ 21.139,53
---------------------	--------------

Utilidad antes de reserva legal

reserva legal	\$ 119.790,65
---------------	---------------

UTILIDAD NETA

	\$ 27.551,85
	\$ 92.238,80
	\$ 9.223,88
	\$ 83.014,92



ELECTRO INSTALACIONES A&A
Estado de Situación Financiera
Para el año que finaliza el 31/12/2013

ACTIVOS

ACTIVOS CORRIENTES:

Efectivo y equivalentes al efectivo	73149,93	
Cuentas por cobrar	550280,56	
Cuentas por cobrar diversas	224220,09	
(-) Provisión cuentas incobrables	5697,87	774500,65
Inventarios	601253,45	
crédito tributario	48981,7	
Otros activos	0	
Total activos corrientes	1492187,86	

ACTIVOS NO CORRIENTES:

Propiedades, planta y equipo	137667,26	
(-) Dep. Acumulada	59796,6	
Activos intangibles	0	
Total activos no corrientes	77870,66	
TOTAL ACTIVOS		1570058,52

PASIVOS Y PATRIMONIO

PASIVOS CORRIENTES:

Cuentas por pagar	1134446,67	
Anticipo a clientes	2952,37	
Provisiones	4710,82	
Otros pasivos	84690,11	
Total pasivos corrientes	1226799,97	

PASIVOS NO CORRIENTES:

Préstamos	0,00	
Pasivo por impuestos diferidos	0,00	
Provisiones	0,00	
Pasivos por beneficios a los empleados	0,00	
Total pasivos no corrientes	0,00	

Total pasivos	1226799,97	
----------------------	-------------------	--

PATRIMONIO:

Capital social emitido	175623,26	
Reserva legal	16763,53	
Resultados acumulados	150871,76	
Total patrimonio	343258,55	
TOTAL		1570058,52



ELECTRO INSTALACIONES A&A
Estado de resultados
Para el año que finaliza el 31/12/2013

Ingresos:

Ventas netas \$ 3.823.652,60

Costo de las ventas

Inventario inicial \$ 390.142,85

Más: compras \$ 2.995.344,77

Menos: Inventario final \$ 601.253,45

Costo de las ventas \$ 2.784.234,17

Ganancia (pérdida) bruta **\$ 1.039.418,43**

Gastos:

GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACION

Personal \$ 242.524,78

Servicios \$ 2.748,50

Legales \$ 14.488,00

Mantenimiento y reparaciones \$ 44.697,34

Arrendamiento \$ 5.263,20

Depreciaciones \$ 22.137,45

Varios \$ 147.863,64

OPERACIONALES DE VENTAS

Personal

comisiones \$ 30.222,71

Publicidad \$ 56.619,13

Suministros, materiales y repuestos \$ 43.522,95

Varios \$ 88.936,11

GASTOS NO OPERACIONALES

Financieros \$ 87.551,05

Total de gastos **\$ 786.574,86**

Utilidad antes de participacion de trabajadores **\$ 252.843,57**

Participacion de trabajadores \$ 37.926,54

Utilidad antes de impuestos **\$ 214.917,03**

impuesto a la renta \$ 47.281,75

Utilidad antes de reserva legal **\$ 167.635,29**

reserva legal \$ 16.763,53

UTILIDAD NETA **\$ 150.871,76**

Para poder realizar el análisis financiero de la empresa ELETRO INSTALACIONES A&A hemos calculado los ratios financieros más importantes que nos servirán de guía para saber cuál es la situación financiera de la empresa.



A continuación hacemos el detalle de cada una de las interpretaciones realizadas a cada uno de los índices calculados:

Razón del Circulante

La empresa Electro Instalaciones A&A, por cada \$1,00 de pasivos corrientes cuenta con \$1,12 y \$1,22 para los años 2012 y 2013 respectivamente lo que hace que su situación financiera sea aceptable con respecto a terceros, además que es palpable una situación de incremento; por lo que se puede decir que sus exigencias a corto plazo pueden estar cubiertas por los activos corrientes que se convertirán en efectivo.

Prueba ácida

Con los resultados obtenidos se puede decir que la empresa Electro Instalaciones A&A, ha deteriorado su situación (2013) que es 0,73ctvos con respecto al año anterior (2012) que fue 0,90ctvos, lo que nos da a entender es que por cada dólar que debe en sus pasivos corrientes, la empresa para su cancelación tiene que acudir a la realización de sus inventarios lo que hace que la empresa Electro Instalaciones A&A, se haga dependiente de sus inventarios.

Rotación de los inventarios

Se podría decir que la calidad de inventarios; está deteriorada para este último ejercicio económico, ya que paso de rotar de 7,1 veces en el (2012) a 4,63 veces en el (2013), lo que nos estaría dando a entender que los inventarios no están siendo eficientes para generar rentabilidad en la empresa. También observamos que las mercaderías están permaneciendo más tiempo en bodega antes de ser



vendidas, es decir que los inventarios se vendieron en un aproximado de tres veces en el año 2013.

Rotación de Cuentas por Cobrar

La empresa Electro Instalaciones A&A aparentemente ha tenido un mejoramiento en sus políticas de cobro ya que en el año 2012 fue de 4,5683 veces mientras que para el año 2013 es de 4,9369 veces, se podría decir que la empresa tiene capacidad para cobrar sus ventas a crédito viéndose reflejado en la cartera del 2013.

Razón de Endeudamiento o Deuda

La empresa Electro Instalaciones A&A, está más endeudada y en mayor riesgo que cualquier otra empresa promedio de la industria, es decir que ha financiado con deuda el 84% de su negocio, esto podría dificultar el que pueda tener la mayor o menor financiación por parte de sus acreedores.

Margen de Utilidad Bruta

Podemos ver que el Margen de Utilidad Bruta en la empresa Electro Instalaciones A&A, para el año 2012 es de 20,77% y para el 2013 27,18%, es decir que hubo un incremento de un año al otro, pero también se podría decir que el margen es bajo aparentemente, y si fuese este el caso la empresa sería poco eficiente para vender los productos por encima del costo.



Margen de Utilidad Operativa

Con los resultados encontrados tenemos que para el año 2012; existe un 3,42% y para el 2013 un 5,62% de Margen de Utilidad Operativa, lo cual indica que hubo un incremento; en el que se refleja una gestión operativa eficiente, y al compararlo con el promedio de la industria son bastante cercanos, es decir que es igual o más eficiente para generar utilidad que cualquier otra empresa media del sector.

Margen de Utilidad Neta

Este índice nos permite conocer el beneficio por cada dólar de ventas que en el año 2012 fue de 2,4% frente a 3,95% obtenido en el año 2013; existe un incremento de 1,55% con relación al año 2012.



CAPITULO N° II

EL FRAUDE Y LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

2.1 Introducción

En este capítulo desarrollamos los principales conceptos y categorías sobre el fraude, tipos de fraude y métodos para administrarlo, como son el COSO ERM, Método MONTECARLO y el Método RISICAR. Además de ver que nos dice sobre el fraude la SAS 99, la NIA 240 y el Código Integral Penal y así plantear nuestro punto de vista para la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A.

2.2 Definición de Fraude

¹Fraude es el acto mediante el cual una persona, institución procede de manera ilegal o incorrecta con el propósito de conseguir un beneficio. Existen varios tipos de fraudes pero estos son clasificados según el ámbito o el procedimiento que toma el mismo y este puede ser realizado por personas, grupos o incluso entidades.

En la sociedad actual el fraude es una de las formas más conocidas de corrupción, caracterizado por recurrir a mentiras o engaños para obtener un beneficio.

“Aquel que lleva a cabo el fraude opera alterando resultados o datos a su favor, de modo tal que la realidad aparezca como exitosa para él” En la mayoría de

¹ <http://www.definicionabc.com/general/fraude.php#ixzz2zpkNahxP>

casos los fraudes son realizados de manera oculta por lo que es difícil de encontrar pruebas para poder descubrir al culpable, sin embargo también existe la impunidad para los que operan de forma fraudulenta, haciendo que los mismos no sean encontrados, y causa perjuicio a terceros.

2.3 Tipos de Fraude

Existen dos tipos de fraudes empresariales.

2.3.1 Fraude interno:

²Son aquellos que se dan dentro de la empresa y son realizados por uno o un conjunto de individuos con la finalidad de obtener beneficios propios y eso lo logran con la malversación de activos de la empresa. Dentro de fraude interno podemos distinguir cinco tipos que son los más frecuentes dentro de la organización.

Tipo 1. *Fraude documental.*

Este se da cuando el documento que justifica una transacción realizada por la empresa no cumple con las condiciones necesarias.

Tipo 2. *Fraude de tipo cronológico.*

Son aquellos en los que la fecha de registro de la transacción no coincide con la fecha cierta en el que se realizó la misma.

² <http://www.captio.net/blog/los-5-tipos-de-fraude-interno>
Jenny Karina Siguencia Guaman



Tipo 3. Fraude de exceso de gasto.

Se da cuando los gastos presentados por el empleado no están de acuerdo a los límites establecidos por la empresa, es decir que el empleado haya excedido el monto máximo permitido por la entidad.

Tipo 4. Compra de artículos “no complace.”

Son aquellos en el que el empleado adquiere un producto sin haber recibido autorización previa y tener que asumir este gasto por medio de otra partida.

Tipo 5. Presentación del gasto fuera de plazo.

Debido a que generalmente las empresas tienen definido en sus políticas un plazo máximo de entrega de documentos que sustenten el gasto, los documentos que fueren entregados fuera del plazo serán asumidos por la persona responsable.

2.3.2 Fraude externo:

Son aquellos que se dan por medio de fuentes externas a la empresa como son los bancos, proveedores, clientes, etc. y son realizados por uno o un conjunto de individuos con la finalidad de alterar las cuentas financieras anuales.

Seguridad de los Sistemas: Son aquellos daños causados por ataques informáticos; robo de información.

Hurto y Fraude: En este se encuentra el Robo; también la falsificación de cheques o firmas, etc.



FRAUDE CORPORATIVO: El autor Jorge Badillo del Instituto de Auditores Internos, lo define al fraude corporativo como una distorsión de la información financiera por una parte o en su totalidad por parte de la gerencia, o inclusive del directorio, con la finalidad de causar perjuicio a los beneficiarios de dicha información financiera.

“El fraude corporativo en la DNA (SAS) 99 es denominado: “reportes financieros fraudulentos”, otros autores lo denominan “revelaciones financieras engañosas”, “fraude de la administración”, “crimen corporativo” o “crimen de cuello blanco”.

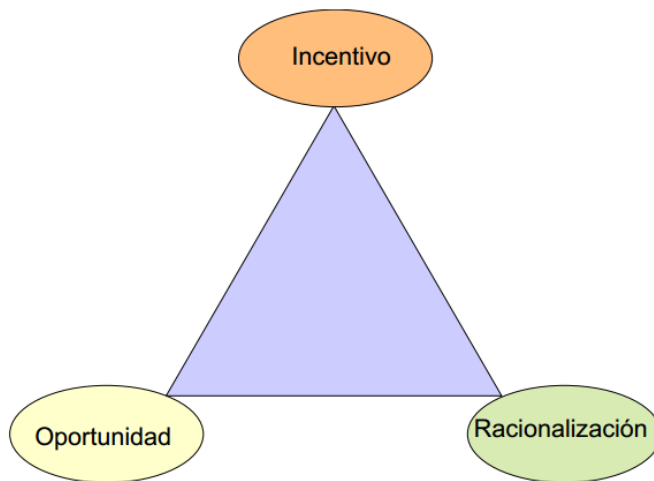
Las empresas fraudulentas por lo general presentan su información de la siguiente manera:

- *Aparentar Fortaleza Financiera:* Por lo general la empresa que tiende a ser fraudulenta; como menciona el autor Jorge Badillo “una falsa fortaleza financiera, usualmente la intencionalidad de obtener ilícitos beneficios derivados de la sobre valoración de las acciones cotizadas en bolsa de valores”
- *Aparentar Debilidad Financiera:* Por lo general la empresa fraudulenta mediante esta debilidad financiera lo que busca es obtener beneficios ilícitos con la evasión de impuestos que son casi siempre los relacionados con las utilidades y con las ventas.

2.4 La Norma SAS 99

³Según la SAS 99, la gerencia tiene la responsabilidad de crear o mantener una cultura de honestidad y ética, además de establecer controles y un ambiente adecuado. Es aquí donde se plantea el triángulo del fraude que muestra que la administración y empleados tienen ciertas razones para cometer el nombrado fraude.

Figura 2. Triángulo del Fraude según NORMA SAS 99



Fuente: [https://www.crowehorwath.net/uploadedfiles/cl/insights/sas_99\[1\].pdf](https://www.crowehorwath.net/uploadedfiles/cl/insights/sas_99[1].pdf)

Oportunidad: Este componente se refiere a la inexistencia de controles o que dichos controles no sean efectivos llevando así a que la administración desarrolle su habilidad de sobrepasar los mismos.

Racionalización: Se refiere a la posibilidad de que personas honestas cometan fraudes debido a mucha presión o incentivos atractivos.

³ [https://www.crowehorwath.net/uploadedfiles/cl/insights/sas_99\[1\].pdf](https://www.crowehorwath.net/uploadedfiles/cl/insights/sas_99[1].pdf)



2.4.1 Tipos de fraude según el SAS 99.

La SAS 99 refleja dos tipos de fraude:

- Distorsiones ocasionadas por información financiera fraudulenta.
- Presentación de pretextos por apropiación indebida de activos.

2.4.2 Proceso de Auditoría de Fraudes.

Documentar

Comunicar

Evaluar evidencia

Responder a los riesgos

Reuniones de trabajo

Obtener información acerca del riesgo

Identificar riesgos

Evaluar riesgos

2.4.3 Principales avisos.

La SAS 99 da a conocer algunas señales de advertencia tempranas tales como:

- a) Operaciones no autorizadas, registradas incorrectamente, u operaciones no registradas de manera completa y oportuna.
- b) Pagos significativos o inusuales por servicios no especificados.
- c) Comisiones por ventas u honorarios que parezcan ser excesivas con respecto a aquellas pagadas normalmente por la empresa.

d) Una actitud excesivamente agresiva de la gerencia respecto a la información financiera o énfasis excesivo en cumplir con las ganancias proyectadas.

e) “Indicios de que la gerencia tiene una predisposición a distorsionar los estados financieros, tales como discusiones frecuentes sobre la aplicación agresiva de normas contables que incrementan las ganancias, respuestas evasivas a preguntas de los auditores, o un énfasis excesivo en alcanzar objetivos cuantificables que deben ser logrados para permitirle a la gerencia recibir una porción significativa de su retribución”

Fraude Laboral: En este caso Jorge Badillo lo define como una distorsión de la información financiera mediante la malversación de la misma; por uno o más empleados, cuando estos se ponen de acuerdo para causar dicho fraude están actuando con colusión, de esta forma buscan obtener beneficios indebidos de los recursos de la empresa, así causando perjuicio a la misma.

“El fraude laboral en la DNA (SAS) 99 es denominado: “apropiación indebida de activos”, otros autores lo denominan “desfalco” o “crimen ocupacional”.

2.5 Código Orgánico Integral penal (COIP)

⁴El código integral penal está compuesto por 423 artículos, el mismo que a través del tiempo ha tenido sus correcciones; hasta que en el mes de agosto entra en vigencia el nuevo código integral penal, en donde se actualizo con nuevas infracciones de toda índole en donde sus penalidades son mayores. En donde en su SECCION QUINTA en el artículo 298 con título DEFRAUDACIÓN TRIBUTARIA; habla sobre el fraude en donde menciona que cualquier persona que cometa una estafa de cualquier manera pero considerado como fraude en

⁴ Código orgánico integral penal Art. 298
Jenny Karina Siguencia Guaman



contra de un ente público o que se cometa a favor de un tercero o del mismo, en donde en cada uno de sus literales menciona las infracciones que cada empresa puede estar expuesta a sanción. Además esta ley menciona que constituyen defraudaciones agravadas y que pueden ser sancionadas con la máxima pena de ley en cada caso; por lo que la empresa así como sus funcionarios que intervinieron para el fraude serán sancionados, en cuanto a la empresa; tendrá sanciones económicas y para los funcionarios podrán ser derrocados de su cargo. Entonces basados en esta ley se puede ver tanto las infracciones como las sanciones a la que pueden estar expuestas las empresas y sus funcionarios actuando como ente que causan defraudación al estado como a la empresa en que este laborando.

Además en el artículo 278 sobre el peculado, en donde nos explica que cualquier funcionario que haga uso de sus funciones y se apropie de cualquier bien tangible o intangible; ya sea público o privado para obtener cualquier beneficio para sí mismo o para un tercero.

El funcionario estará sujeto a las sanciones por actuar de forma dolosa para obtener beneficios propios, lo cual van en contra de la eficiencia de la administración pública. Para ello se dan sanciones hasta la privativa de la libertad de la o las personas que la cometan.

2.6 Antecedentes de la Administración de Riesgos de Fraude

2.6.1 Concepto de riesgo.

A continuación damos a conocer distintos conceptos de riesgo vistos desde diferentes puntos:



- 1.- El Riesgo visto como **probabilidad** de pérdida; llamado así debido a que es medido cuantitativamente en porcentaje la ocurrencia de un riesgo.
- 2.- El Riesgo como **posibilidad** de pérdida; llamado así debido a su imposibilidad de cuantificación.
- 3.- El Riesgo visto como **incertidumbre**; llamado así ya que existe el desconocimiento de que ocurran ciertos hechos que hacen posible que el riesgo se materialice.

De lo anterior mencionado entendemos que el riesgo es cualquier amenaza a la que está expuesta toda entidad y que depende de la probabilidad de ocurrencia y posibilidad de enfrentarse a la misma.

2.6.2 Clasificación del Riesgo.

Se distinguen dos clases de riesgos y estos se detallan a continuación:

2.6.2.1 Riesgos del entorno

Aquellos riesgos que se generan en el desarrollo normal de las actividades de la empresa, es decir aspectos que son externos a la empresa. Dentro de esta clase tenemos una sub clasificación y es la siguiente:

Riesgos propios de su naturaleza.- Estos son dependientes de ciertos componentes entre ellos tenemos ubicación y las medidas de prevención aplicadas ya que estos son un factor clave. Podemos citar algunos ejemplos tales como: plagas, lluvias, sequías, inundaciones, erupción volcánica, epidemias, etc.

Riesgos con relación al país, la región y la ciudad de ubicación.- Como todos sabemos todas las empresas están propensas a diferentes tipos de riesgos y que

Jenny Karina Siguencia Guaman

Jessica Verónica Ullauri Vásquez



generalmente dependen del lugar de ubicación de la empresa, siendo los primordiales los mencionados a continuación:

- *El riesgo país:* Es aquel que se refiere a la posibilidad de obtención de pérdida cuando la empresa realiza inversiones; estas pueden ser de tipo local o extranjero.
- *El riesgo social:* Tiene relación directa con la cultura del sector, así como con la seguridad, también el empleo, y primordialmente las condiciones de vida, etc.
- *El riesgo económico:* Se refiere a todos aquellos factores que intervienen en las fluctuaciones de ciertas variables macroeconómicas, como son: el PIB, inflación, balanza económica, etc.
- *El riesgo político:* Hace referencia a los factores que tienen implicaciones tanto sobre la economía nacional; como en las organizaciones, es decir depende de cómo se realiza el manejo político en el país.

2.6.2.2 Riesgos del sector Económico y de la Industria.

Es normal que el sector genere distintos niveles de riesgos que afectan de una u otra manera a la empresa dependiendo de su tamaño y de la ubicación. Es decir que una entidad podría resultar afectada por el riesgo cuanto más competitiva se perciba frente a las demás empresas o industrias del sector al cual pertenece.

Riesgos que se generan en el desarrollo normal de las actividades de la empresa.- Debido a que la empresa se puede encontrar con varios riesgos, a continuación se detallan los siguientes:

1. **Riesgo operativo.**- Se presentan cuando en la ejecución de actividades que realiza la empresa existen fallas en los procesos, sistemas y modelos de procedimientos.
2. **RIESGO FINANCIERO.**- Riesgo que tiene relación con la plusvalía generada para la empresa por medio de componentes financieros:
 - 1) **Riesgo de mercado.**- Son aquellos que pueden representar pérdida para la empresa, debido a fluctuaciones de ciertas variables macroeconómicas como son: precios, tasas de interés y el tipo de cambio.
 - 2) **Riesgo de liquidez.**- Este se da cuando la empresa presenta problemas para transformar el activo en efectivo, es decir que se dificulta su venta, también se podría hablar de la dificultad para comprar un activo por falta de efectivo.
 - 3) **Riesgo de crédito.**- Este riesgo suele presentarse con más frecuencia en las entidades bancarias, ya que se refiere a la posibilidad de incumplimiento por parte del deudor en los pagos o cláusulas convenidas en el crédito concedido.
 - 4) **Riesgo tecnológico.**- Es aquel referido al peligro en la utilización de equipos tecnológicos y también hace referencia al avance tecnológico que cada vez es más acelerado.

2.7 Administración de Riesgos

⁵ *“La Administración de riesgos según Rodrigo Estupiñan se refiere a que debido a que toda organización está expuesta a distintos tipos de incertidumbre la labor que cumple la administración es determinar las acciones para identificar que*

⁵ Rodrigo Estupiñan (2009) Administración de riesgos E.R.M y la Auditoria Interna
Jenny Karina Siguencia Guaman

tanta incertidumbre aceptar, con el objetivo de crear valor de quienes son o resultan afectados por las actividades de la organización y el logro de sus objetivos". Es decir la administración ayuda a definir las medidas internas o externas necesarias para responder a dichas incertidumbres o riesgos con la finalidad de evitar que la empresa en un futuro entre en una situación crítica.

2.7.1 Metodología de Gestión del Riesgo.

2.7.1.1 COSO ERM

Según Rodrigo Estupiñan en su obra denominada Control interno y fraudes hace énfasis en el método que se presenta a continuación:

El método coso ERM o gestión de riesgos corporativos es un proceso ejecutado por la administración y personal involucrado en la definición de estrategias de una organización, este método está diseñado para identificar eventos potenciales que pueden de una u otra manera afectar a la organización. El objetivo de este método es gestionar los riesgos proporcionando una seguridad razonable sobre el logro de objetivos de una organización con eficacia y eficiencia de las operaciones, además de una fiabilidad de la información financiera, y el cumplimiento de leyes y normas aplicables.

Componentes del COSO ERM

- **Ambiente interno.-** Se refiere a la empresa, es decir a la forma como el personal trata y percibe los riesgos, así como la manera de gestionar dichos riesgos que afectan la integridad tanto de los valores como del entorno de la organización.

- **Establecimiento de objetivos.-** Se dice que la gestión de riesgos corporativos asegura que los objetivos establecidos por la dirección de la

empresa estén orientados en apoyar a la misión de la organización, además de estar bajo el perfil del riesgo aceptado.

• **Identificación de eventos.-** Se refiere a diferenciar los acontecimientos considerados riesgos de los considerados oportunidades que afectan a la organización ya sea externa o internamente.

• **Evaluación de riesgos.-** Dicha evaluación se realizara desde dos perspectivas que son inherente y residual, esta se da analizando las probabilidades con el impacto. Para determinar la forma de gestión de los posibles riesgos.

• **Respuesta al riesgo.-** En este componente se determina las posibles respuestas que son: evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos de tal forma que se pueda desarrollar ciertas acciones que estén en línea con el riesgo aceptado.

• **Actividades de control.-** Son aquellas acciones que permiten que las respuestas a los riesgos sean ejecutadas eficazmente, es decir son políticas y procedimientos establecidos o implementados por la dirección de la organización.

• **Información y comunicación.-** La información relevante debe ser identificada y comunicada en forma oportuna de tal forma que el personal este apto para afrontar los riesgos con responsabilidad. Es por ello que es necesario que la comunicación fluya por toda la entidad.

• **Supervisión.-** Esta supervisión se da mediante actividades permanentes ejecutadas por la dirección, es decir realizar evaluaciones independientes para que la empresa se desarrolle normalmente.



2.7.1.2 Método Montecarlo.

⁶El método Montecarlo fue llamado así en referencia al Príncipe de Mónaco, debido a que es la capital del juego al azar. Por ello que este método de riesgo es un método de tipo cuantitativo, método estadístico numérico que busca mostrar la realidad que ocurre en las empresas a través de modelos de riesgos matemáticos, de esta forma asigna valores de manera aleatoria para así obtener diferentes escenarios y por lo tanto diferentes resultados para un mejor análisis.

Con este método se realiza el análisis del riesgo con la creación de modelos de posibles resultados con la sustitución de un rango de valores o una distribución de probabilidad, para cualquier factor que se tenga con incertidumbre dentro de la empresa. Luego se calculan los resultados las veces que sean necesarias pero siempre tomando valores diferentes de las funciones de probabilidad, con este método se tendrá distribuciones de valores de posibles resultados.

Como todos los métodos matemáticos de análisis de riesgos también el método de Montecarlo tiene como mínimo cuatro etapas, que por lo general son secuenciales y son:

- Identificación y descripción de los riesgos.
- Evaluación y valoración.
- Cálculo matemático.
- Comparación contra variables predefinidas.

Para su desarrollo correcto se describen en los siguientes pasos:

⁶ Durán Herrera, Juan José (1992). "Economía y Dirección Financiera de la Empresa" Editorial Pirámide

Jenny Karina Siguencia Guaman

Jessica Verónica Ullauri Vásquez

1. Diseño del modelo lógico de decisión.
2. Especificar distribuciones de probabilidad para las variables aleatorias relevantes.
3. Incluir posibles dependencias entre variables.
4. Muestrear valores de las variables aleatorias.
5. Calcular el resultado del modelo según los valores del muestreo.
6. Repetir el proceso hasta tener una muestra representativa.
7. Obtener la distribución de frecuencia del resultado de las iteraciones
8. Calcular media, desvío y curva de percentiles acumulados.

A continuación se muestran una serie de ventajas y desventajas de la aplicación del método Montecarlo porque al igual que cualquier otro método contiene sus pros y contras.

Ventajas:

- **Resultados probabilísticos.-** Los resultados que son posibles que sucedan, o sino que este puede ser el resultado.
- **Resultados gráficos.-** Mediante este método se pueden crear gráficos por varios resultados existentes que pueden servir para muchas personas interesadas.
- **Análisis de sensibilidad.-** Resulta más fácil ver los resultados a partir de las pocas o muchas variables introducidas ya que estas tienen mayor influencia sobre los resultados.
- **Análisis de escenario.-** Se pueden ver los valores que tiene cada variable cuando se producen los resultados, esto ayuda a profundizar el análisis en donde sea necesario.

Desventajas:

- Puede proporcionar resultados incorrectos y por ende se comete errores con esos resultados.
- Si son modelos complejos puede requerir de mucho tiempo para construirlos.
- Al usar simulación de uso de valores aleatorios, los resultados no pueden ser poco realistas.
- No puede ser aplicado en medios que contengan geometrías planas.

2.7.1.3 MÉTODO RISICAR.

Rubí Mejía (2006) autora del libro Administración de riesgos un Enfoque Empresarial menciona tres métodos que detallamos a continuación.

Matriz de control: Este método es de gran utilidad para identificar tanto las amenazas como los recursos amenazados en el objeto de análisis. La ventaja principal de la matriz de control es la facilidad para identificar los riesgos y los controles existentes y así como también la posibilidad de proponer controles nuevos. En este método existe cierta desventaja por la cantidad de información que se puede obtener, la misma que puede dificultar o retrasar la aplicación, este problema se trata de mitigar mediante el uso de medios informáticos.

Análisis de vulnerabilidad: Es un método útil para la identificación de los escenarios de riesgo, es decir es importante en el proceso de calificación, porque involucra varios factores que le dan valor a la calificación dependiendo de la gravedad del riesgo.

Por lo tanto este método debe estar respaldado por medios informáticos.



⁷*Método RISICAR:* El uso de este método es fácil ya que es aplicable en cualquier tipo de empresa, es decir debido a que está enfocado en los procesos permite que la administración de riesgos se realice de forma integral, además una cualidad de este método es que permite la asignación de responsabilidad tanto a nivel ejecutivo como operativo. Para hacer que este método sea eficaz es necesario que los responsables estén debidamente capacitados en lo que respecta al tema de riesgos.

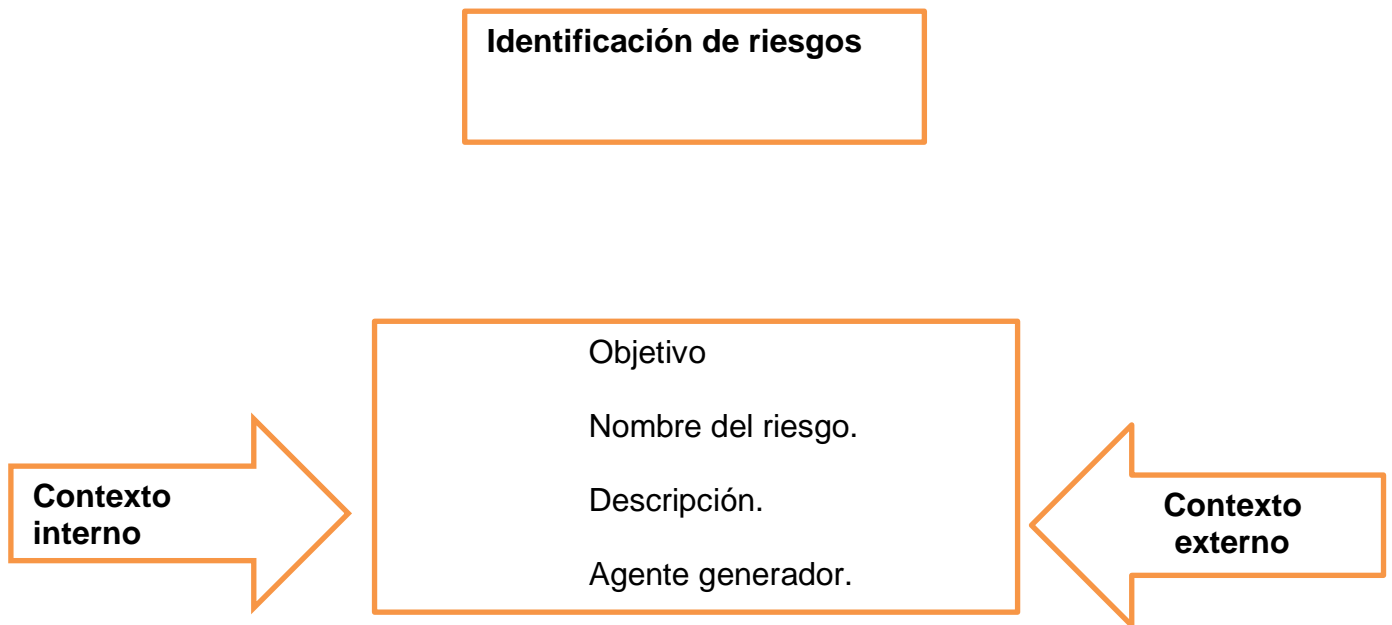
Luego de haber detallado cada uno de los métodos posibles para la administración del riesgo como son: el COSO ERM, MONTECARLO Y RISICAR. Decidimos aplicar el método RISICAR en nuestro tema de estudio, ya que consideramos que al aplicar este método al proceso de ventas estaríamos englobando a toda la empresa, es decir que como todos sabemos que en la actividad de comercialización el mayor peso de éxito o no de la organización recae sobre las ventas. Además debido a que el método RISICAR es de tipo cualitativo y no cuantitativo como los mencionados anteriormente, y también creemos que el tamaño de la organización ayudaría a que la aplicación del método sea eficaz y efectiva para lograr el objetivo de nuestro tema de estudio como es la administración del riesgo del fraude.

Componentes del Método RISICAR.

A continuación se muestra los elementos de los que está compuesto el método RISICAR:

⁷ Rubí Mejía (2006) Administración de Riesgos un Enfoque Empresarial
Jenny Karina Siguencia Guaman

Figura 3. Elementos método RISICAR



Fuente: Rubí Mejía (2006) Administración de Riesgos un Enfoque Empresarial

2.7.2 La Administración de Riesgos con enfoque en el logro de Objetivos.-

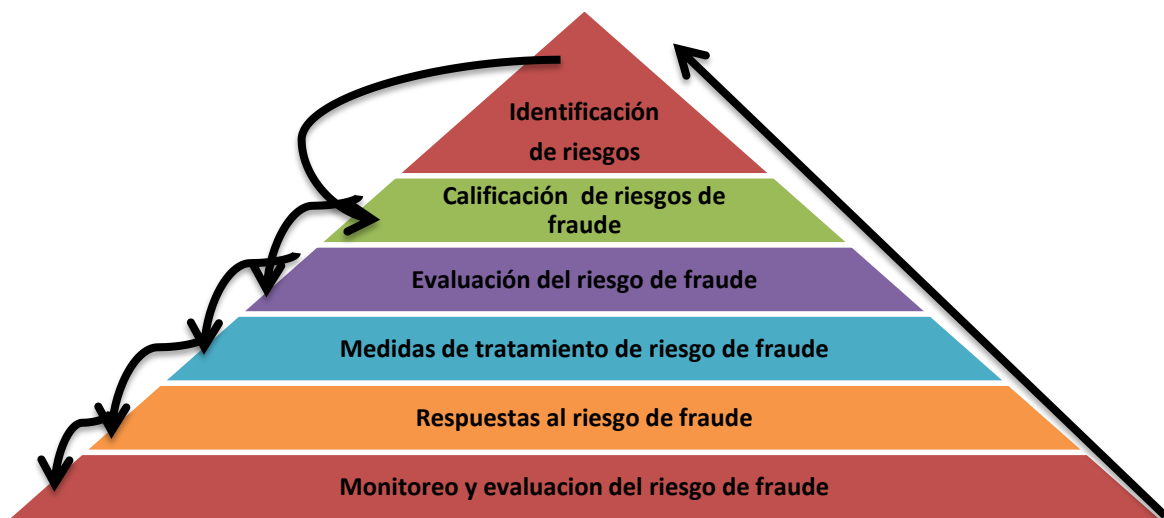
La administración del riesgo con enfoque en los objetivos formula cuatro cualidades:

- *Estratégica.*- Es aquella que está ligada directamente a la misión de la entidad.
- *Operacional.*- Se refiere al uso efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
- *Presentación razonable.*- Es aquella referida a la confiabilidad y veracidad de los reportes presentados.
- *Cumplimiento.*- Se refiere al cumplimiento tanto de leyes como regulaciones aplicables para la entidad.

2.7.3 Etapas de la Administración de Riesgo del Fraude.-

La administración de riesgos; es un proceso por lo cual es necesaria que cada una de sus etapas sean cumplidas de manera cíclica, y la entidad deberá aplicarla periódicamente con la finalidad de determinar los riesgos a los que está expuesta la empresa.

Figura 4. Etapas de Riesgo de Fraude



Fuente: https://www.kpmg.es/informes_pdf/GestionRiesgosfraude.pdf

2.8 Método para la Administración del Riesgo RISICAR

2.8.1 Identificación de Riesgos de Fraude.

Rubí Consuelo Mejía (2006) considera a la identificación de riesgos de fraude como una de las etapas más importantes de la Administración de riesgos, ya que en esta se cuenta con herramientas y métodos que permiten facilitar tanto el análisis como el control de los riesgos que se hayan identificado. A continuación detallaremos los mismos:

2.8.1.1 Herramientas de identificación



Cuestionarios de análisis de riesgo: Consiste en la elaboración de preguntas que tienen como objetivo determinar la posibilidad de ocurrencia de situaciones que en caso de presentarse en la empresa pueden generar pérdidas lo cual significaría la presencia de riesgos. Esta herramienta consta de dos elementos claves y primordiales los cuales son: preguntas y respuestas, la cantidad de las mismas dependerá del tamaño y complejidad de la empresa.

Lista de chequeo de las pólizas de seguro: se refiere a un catálogo en el que se detallan los diferentes riesgos a los que está expuesta una empresa, por lo tanto debido a que la lista generada suele ser muy extensa, se ve la necesidad de hacer una selección de las más objetivas a fin de optimizar la identificación de los riesgos más representativos para la empresa.

Grafica de flujos de procesos: Es representar los pasos que se siguen en un proceso para establecer su funcionamiento. Por lo tanto para realizar un flujograma es necesario conocer las actividades que se realizan en el proceso así como los responsables de las mismas, además de conocer los plazos para la elaboración de cada actividad, y los documentos que respaldan cada actividad.

Análisis de estados financieros y otra información de la empresa: Se realiza un estudio de los indicadores financieros, tales como: rentabilidad, liquidez, nivel de endeudamiento, rotación de inventarios o de cartera, al igual que análisis comparativos de las cifras del balance y el estado de resultados en forma vertical y horizontal.

Es decir, se hacen comparaciones entre años y rubros. Por lo tanto esta herramienta requiere de un conocimiento amplio tanto en aspectos financieros como en contables, además de saber cómo funciona la empresa. Para hacer efectiva esta herramienta es necesario el análisis de documentos tales como:



“organigrama, informe anual de actividades, contratos, informe de auditorías o de entidades de vigilancia, planes de desarrollo, manuales de operación, folletos, publicidad de la empresa, registros de siniestralidad, informes de sugerencias, quejas y reclamos, etc.”

Inspección: Se refiere a recoger información y a comprobar de forma física la manera como se llevan a cabo las actividades, el estado de los equipos, y de las instalaciones, de los edificios y la manera de prestar los servicios ofrecidos, es decir se identificarán los posibles riesgos que pudieren ocasionar pérdidas para la empresa. Para recordar y guiar la inspección se puede usar la herramienta denominada listas de chequeo. Luego de que se realice la inspección se deberá hacer una reunión con el responsable del sitio o el proceso analizado, para poder definir la lista definitiva de riesgos identificados.

Combinación de herramientas: Esta herramienta es considerada como la mejor de todas ya que consiste en la combinación de varias o de todas las herramientas mencionadas anteriormente.

Es decir se puede aprovechar esa performance para lograr los objetivos planteados, que en esta etapa es la identificación de los posibles riesgos a los que toda empresa u organización está expuesta a lo largo de su funcionalidad.

2.8.2 Calificación y Evaluación de Riesgo mediante el Método RISICAR.

Calificación del riesgo

Luego de haber identificado los riesgos a los que está expuesta la organización se procede a realizar una ponderación de los mismos con la finalidad de establecer la gravedad.



Calificación del método RISICAR

Este método califica a los riesgos de una manera muy particular, es decir que toma en consideración la frecuencia y el impacto de los riesgos identificados. Y para hacer más fácil y efectiva la calificación de cada uno de ellos se establece cuatro niveles, los mismos que tienen su respectivo nombre y valor. El valor asignado se incrementa linealmente es decir de uno en uno.

Con lo mencionado anteriormente podemos decir que el método RISICAR ayuda a determinar de una manera fácil cuál es el aspecto que influye significativamente o que tiene mayor peso de afectación en la empresa.

Evaluación del riesgo

Una vez que se han identificado los riesgos y se ha procedido a la respectiva calificación, se realiza la evaluación basándose en los criterios establecidos por la empresa de acuerdo al peligro que representan para la empresa.

Es decir, que la evaluación no permitirá consecutivamente determinar ciertas medidas de tratamiento que se dará a cada uno de los riesgos que representan peligro en la empresa.

Es por ello que a continuación detallaremos en que consiste la evaluación del método RISICAR.

Evaluación del método RISICAR.

Según Rubí Mejía “para evaluar y determinar la gravedad de los riesgos, estos se clasifican en 4 tipos: aceptables, tolerables, graves e inaceptables.

Es decir debido a que para la calificación se había definido dos variables que son frecuencia e impacto, estas serán la base para realizar la evaluación de los

riesgos los mismos que dependerá del puntaje que se la haya dado en la calificación, además de determinar el tipo de medidas de mitigación del riesgo que se deberá tomar. Por lo tanto al combinar el resultado de las dos variables, se determinara si las medidas habrán de tomarse de manera inmediata o en un determinado plazo.

2.8.3 Medidas de Tratamiento de Riesgo de Fraude.

Mejía autora del libro Administración de riesgos un enfoque empresarial propone como medidas de tratamiento del riesgo de fraude a las siguientes: medidas de control de los riesgos y medidas de financiación de las pérdidas.

2.8.3.1 Medidas de Control de los Riesgos:

- **EVITAR:** Se debe eliminar la probabilidad que ocurra el riesgo, esto se hace mediante la eliminación de la actividad o recursos que hacen que ocurran esto o disminuir el impacto mediante medidas de protección extremas pero siempre teniendo en cuenta el costo que puedo recurrir para la empresa, lo que no puede ser muy viable en muchos casos. Además, otra forma de evitar la ocurrencia del riesgo es mediante la reubicación del negocio en un lugar en donde no se genere un riesgo ya identificado, sustituir productos o se pueden tomar medidas en las que se elimine la exposición del riesgo.
- **PREVENIR:** Se trata de anticipar, lo que quiere decir que tenemos que comprender los eventos en los cuales pueden suceder y lo cual se deben establecer normas, políticas, controles, etc. Lo que nos ayudara a evitar la ocurrencia o la disminución de dichos eventos. Para las cuales se aplican

diferentes tipos de prevenciones y esto dependerá del tipo de empresas y la aplicación que estas quieran dar.

- **PROTEGER O MITIGAR:** es la acción que se aplica en el momento en que se presencia el riesgo, para lo cual existen muchas formas de protección pero tenemos las más comunes que son las activas que actúan con la intervención humana y las pasivas que actúan sin necesidad de la intervención humana.

2.8.3.2 Medidas de Financiación de las pérdidas.

- **ACEPTAR:** La decisión de aceptar el riesgo viene por el hecho de que su impacto dentro de la empresa no es muy representativo, lo que puede suceder que la presencia de este riesgo que es aceptado sea muy remota pero para aceptar este riesgo tiene que venir acompañado de estudios previos lo que se justifique su aceptación. Las pérdidas de su aceptación son generadas en el momento de su materialización y son cubiertas por las propias empresas.
- **RETENER:** Es afrontar las consecuencias de los riesgos, es decir, “disponer de medidas para afrontar las pérdidas que la ocurrencia del riesgo implica”, previamente se deberá generar diseños de alternativas que se puedan responder a los riesgos que la empresa va retener.
- **TRANSFERIR:** Es involucrar a un tercero en el manejo del riesgo, quien en muchas ocasiones absorbe parte de las pérdidas ocasionados por su ocurrencia o se responsabiliza de tratar de aplicar medidas de control para tratar de reducirlas. Estos terceros pueden estar involucrados a través de contratos que son legales dentro de la política de nuestro país y los más comunes son las aseguradoras quienes son las que van absorber estas pérdidas.



2.9 Propuestas de tratamiento de Riesgos mediante el Método RISICAR

Lo que la autora para este caso propone es una matriz en donde hay que *“aceptar el riesgo, prevenirlo, transferirlo a un tercero, retener las perdidas, eliminar la actividad que lo genere o proteger a la entidad en caso de su ocurrencia”*. Además lo que trata de identificar es su frecuencia ya sea esta baja, media, alta o muy alta, en donde su impacto podría ser moderado, severo o catastrófico. Realizando esta matriz nos dará una medida de tratamiento al riesgo según la calificación que nos dé como resultado. Las decisiones que se tomen, dependerá de la empresa y las alternativas del mercado porque en ocasiones las aseguradoras no cubren todo lo que la empresa requiere o en ocasiones la empresa no dispone de recursos para dar tratamiento óptimo al riesgo.

2.9.1 Respuestas al Riesgo de Fraude.

Para dar una respuesta al riesgo, deberá en primera instancia contar con políticas generales de administración del riesgo, luego se deberán generar políticas particulares que desplieguen las políticas generales las mismas que servirán de pautas para que las medidas de tratamientos sean aplicadas correctamente y por último se deberán establecer controles lo que permitirá reducir los riesgos de las actividades que componen los procesos. Para lo que tendremos que diseñar dichas políticas de administración de riesgos para que sean aplicadas en la empresa.

2.9.1.1 Políticas Generales

Las políticas generales como menciona la autora Rubí Consuelo Mejía Quijano *“el compromiso, apoyo y responsabilidad de la dirección con la administración de riesgos”*, para lo cual se debe asignar responsables de su gestión, y se deberá

Jenny Karina Siguencia Guaman

Jessica Verónica Ullauri Vásquez



tener documentado para que en toda la empresa se aplique estas políticas definidas para tener una correcta administración de riesgos.

Su calificación dependerá de las escalas aceptadas en la empresa de acuerdo a su valor de impacto y frecuencia; de esta forma se dará una respuesta adecuada al riesgo según las políticas y filosofías que sean aplicadas en la empresa así no se podrán aceptar riesgos que sean graves para la empresa o se podrán retener riesgos catastróficos o aceptar riesgos que se vaya incurrir en costos que no sean necesarios.

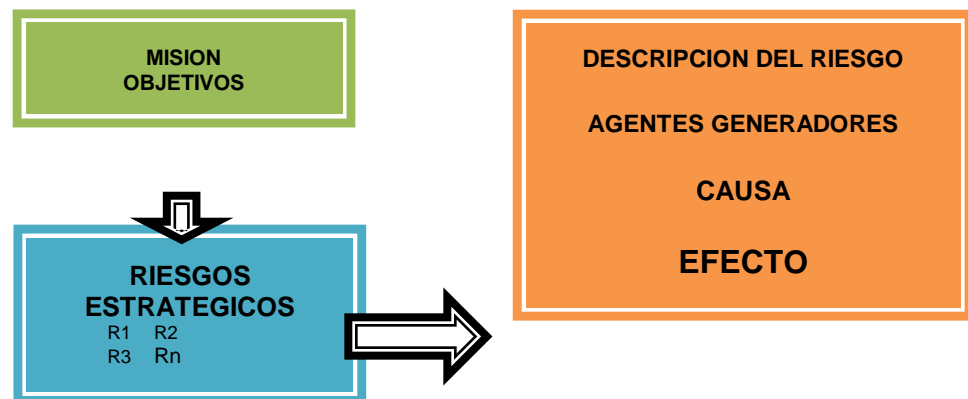
2.9.1.2 *Políticas particulares en el Método RISICAR.*

Lo que se pretende utilizar en las políticas particulares en el método RISICAR es la definición de macro procesos y procesos de la empresa, estos con sus respectivos objetivos, es decir que estos macro procesos están formados por varios procesos estos contribuyen al logro de la misión de la empresa. Las políticas son responsabilidad de la alta dirección para lo cual realizaran un análisis de la misión, objetivo y estrategias institucionales, para de esta forma ver cual riesgo se relacionan entre si y de esta manera poder diseñar las políticas; además evaluar cuáles son las más peligrosas y ver en que macro procesos se pueden presentar.

⁸El método RISICAR propone realizar mediante la determinación de los riesgos su descripción, cuales son los agentes generadores, las causas y su efecto, de la siguiente manera como nos propone Rubí Mejía en su libro de administración de riesgos:

⁸ Fuente: Rubí Mejía (2006) Administración de Riesgos un Enfoque Empresarial
Jenny Karina Siguencia Guaman

Figura 5. Políticas de aplicación del método RISICAR



Fuente: Rubí Mejía (2006) Administración de Riesgos un Enfoque Empresarial

De esta forma nos permite ponderar los riesgos y los macro procesos para ver una jerarquización de riesgos estratégicos a los que está expuesta la empresa según su peligrosidad y las políticas particulares de administración para estos riesgos.

2.10 Diseño de Controles en el Método RISICAR

Para el diseño de controles se debe tener en cuenta que se lo realiza para detectar la ocurrencia del riesgo para lo cual se definió, además son medidas de tratamiento de los riesgos, las cuales permiten prevenir o proteger proporcionando así una reducción del riesgo, cabe indicar que es un compromiso por parte del responsable de realizar y del grupo de trabajo del mismo para lo cual a continuación se muestra las etapas en el diseño de controles.

1. *Definición del proceso para el cual se diseñan los controles:* Se deberá diseñar los controles según los procesos en los que se vaya a trabajar, en el que se establecen de acuerdo a un análisis presentado en el diseño de políticas



particulares, en donde se definen los macro procesos más riesgosos para lo que se deberá usar la misma metodología y así a su vez los procesos más riesgosos.

2. *Confirmación del grupo de trabajo:* Para esto ya se requiere el conocimiento y experiencia de los responsables de la ejecución de las actividades que conforman los procesos seleccionados.

3. *Capacitación en el tema de riesgos y controles:* En este punto conviene dar capacitaciones en donde se verán aclarados conceptos, se podrán diferenciar elementos claves y así motivar a las personas a cumplir con el compromiso; además se lograra una uniformidad de conocimientos entre los participantes.

4. *Identificación del objetivo del proceso y de sus actividades:* Definir el proceso es fundamental en el diseño de controles, porque allí se podrán identificar de forma más clara los riesgos, definir las actividades del proceso para poder tener un análisis exacto del mismo.

5. *Identificación de riesgos por actividad:* Para esta identificación lo común es recurrir a la experiencia y conocimiento de los responsables, en lo que se puede incurrir a la información que se tenga disponible de la empresa sobre sucesos similares que hayan ocurrido, registros, etc., de esta forma teniendo una correcta identificación se va garantizar la correcta aplicación de las etapas siguientes.

6. *Calificación de riesgos:* para este punto se deberá definir escalas dadas por la alta dirección en donde se valorara el impacto y la frecuencia, en el cual se deberá realizar un análisis para poder tener su calificación, siempre teniendo en cuenta las medidas de control que operan en la empresa.

7. *Evaluación de riesgos:* Aquí se evaluara de acuerdo a su ubicación en la matriz de evaluación de riesgos en donde se consideraran como aceptables, tolerables, graves e inaceptables.



8. *Definición de las medidas de tratamiento:* Las medidas de tratamiento que se deberán considerar están: aceptar, es decir que no se aplicara ningún tipo de control; evitar, se sugiere eliminar la actividad que nos genera el riesgo; prevenir y proteger se analiza los controles existentes y si es necesario se deberán realizar nuevos; retener y transferir se aplican políticas generales definidas para este tipo de medidas.

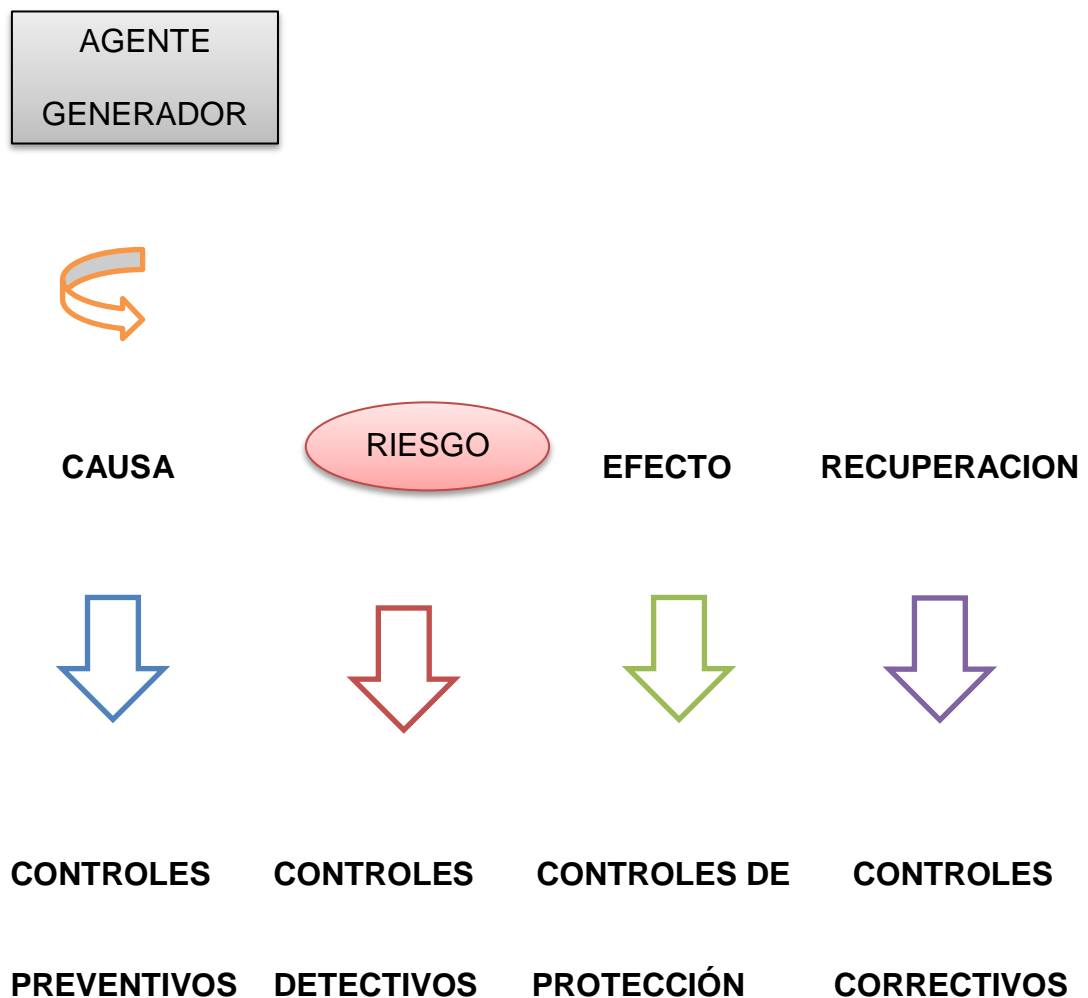
9. *Identificación y análisis de controles existentes:* Consiste en determinar cuál es el control, a qué tipo de medida le corresponde y de esta forma ver que tan eficaz ha sido para reducir los riesgos.

10. *Diseño de nuevos controles:* Cuando luego de realizar la calificación respectiva a los riesgos nos han dado como resultado que se consideran como graves o inaceptables; es donde es preciso realizar el diseño de nuevos controles. En el momento de diseñar controles se debe tener en cuenta en no solo realizar medidas que vayan a reducir el riesgo, sino que también la necesidad de establecer controles complementarios, en donde se vayan a enfocar en la recuperación de las pérdidas ocurridas y además a corregir controles que no funcionaron.

11. *Análisis de la efectividad de los controles:* Se deberá calcular la efectividad, es decir, se verá si contribuye a la disminución del riesgo con eficacia y con un uso adecuado de los recursos es decir eficiencia. Con la eficacia ayudara al calcular el efecto en la disminución del riesgo al implantarlos y mediante la eficiencia de los controles se analizara los recursos a invertir en su aplicación y se comparara los costos con los beneficios que se obtendrán.

En la siguiente grafica se muestra el Diseño de controles según el método RISICAR.

Figura 6. Diseño de Controles del Método RISICAR.



Fuente: Rubí Mejía (2006) Administración de Riesgos un Enfoque Empresarial

Al realiza un correcto análisis permitirá realizar un correcto uso de los recursos de la empresa y así tomar buenas decisiones para lograr el mejor diseño.

2.11 Monitoreo de los Riesgos en el Método RISICAR

Para realizar los monitoreos se deberá usar indicadores de riesgo, estos son variables que pueden ser: cuantitativas o cualitativas, en donde se va mostrar el comportamiento de los riesgos más relevantes. Estos indicadores deberán ser comprensibles, de fácil interpretación, controlables, oportunos se deberán poder calificar y evaluar. El uso de estos indicadores nos agilizaran para ver si los



riesgos fueron identificados y evaluados correctamente; con esta información tomar los correctivos necesarios si así se lo requiere.

Para diseñar un indicador se deberá usar una estructura ya definida, para ello se deberá *“diseñar controles en los que se definen los procesos, su objetivo, sus actividades, y se identifican los riesgos y su descripción; además de establecer los agentes generadores, las causas, los efectos, su calificación y evaluación entre otros”*.

La estructura de los indicadores de riesgo que propone la autora será así:

Figura 7. Estructura de Indicadores de Riesgo.**⁹PROCESO:****ACTIVIDAD:**

Riesgo	Nombre Del Indicador	Tipo De Indicador	Formula	Meta	Periodicidad	Resultado	Responsable

Fuente: Rubí Mejía (2006) Administración de Riesgos un Enfoque Empresarial

Con esta información se podrán determinar si los riesgos evaluados son graves o inaceptables para ello no se deberá realizar un indicador para cada riesgo por el costo que podría acarrear para la empresa.

2.12 Autoevaluación de la Administración de Riesgos en el Método RISICAR

La autoevaluación se hará con la finalidad de implementar acciones de mejoramiento necesarias las mismas que vayan a llevar a la empresa al

⁹ Rubí Mejía (2006) Administración de Riesgos un Enfoque Empresarial
Jenny Karina Siguencia Guaman



cumplimiento de sus propósitos y objetivos. Esto requiere de objetividad por lo que los resultados obtenidos deberán estar basados en información suficiente y confiables para que de esta manera tenga credibilidad; además deberá estar en constante mejoramiento para que así proporcione información a los responsables los mismos que ajustaran a las necesidades que ellos consideren que se deberían realizar.

“La autoevaluación se efectuara a partir del diagnóstico, realizado a cada uno de los elementos que componen la administración de riesgos y su aplicación en todos los procesos de la empresa. Estos elementos son:

- *Identificación de riesgos*
- *Calificación y evaluación de riesgos*
- *Medidas de tratamiento de riesgos*
- *Políticas de administración de riesgos*
- *Diseño de controles*
- *Monitoreo de riesgos*
- *Evaluación de la administración de riesgos”*

Para realizar toda esta autoevaluación, se deberá recolectar información mediante entrevistas, encuestas, talleres o mediante la revisión de la información documentada que se tenga dentro de la empresa. Su calificación es asignada por los responsables de acuerdo a la información obtenida se verá cuáles son las fortalezas y debilidades encontradas en cada elemento.



CAPITULO N° III

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE FRAUDE A TRAVÉS DEL MÉTODO RISICAR EN EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES A&A

3.1 Introducción

En este capítulo aplicamos el método RISICAR en el área de ventas de la empresa, en donde nos basaremos en macroprocesos y la cadena de valor, en donde se Identificará, Calificará, Evaluará, Implementará Medidas de Tratamiento, en donde se propondrá medida de control y además se formularan los respectivos Mapas de riesgos, de acuerdo a lo establecido por el METODO RISICAR al Proceso de VENTAS de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A.

3.2 Identificación de riesgos

EMPRESA: ELECTRO INSTALACIONES A&A

3.2.1 Objetivos.

1. Aumentar la comercialización y distribución de los productos y servicios, basándonos en la importación de productos y marcas que cumplan las normas vigentes de calidad con un costo adecuado para obtener utilidades a mediano plazo.

2. Crear planes de capacitación permanente del personal administrativo, comercial y técnico, para entregar un servicio de calidad de acuerdo a los requerimientos del mundo actual.
3. Mejorar permanentemente la calidad de vida de los empleados, brindándoles condiciones de trabajo adecuadas, generando un ambiente laboral y un desarrollo organizacional que propicie en ellos el sentido de equidad.

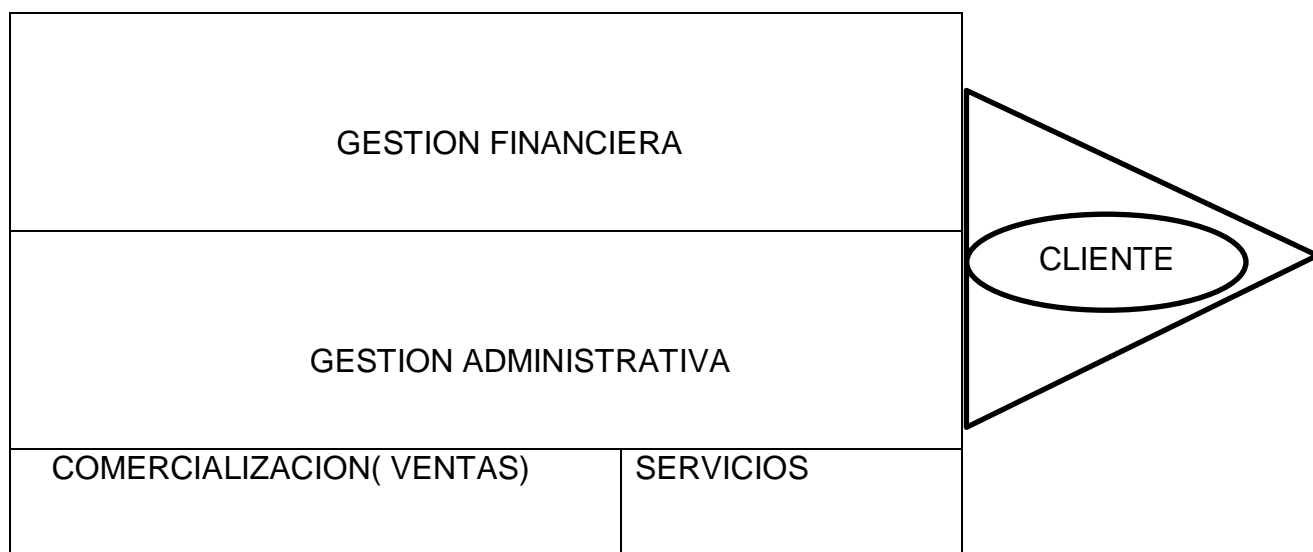
3.2.2 Organigrama.

Figura 8. Organigrama de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A



Fuente: Departamento de Marketing empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A

3.2.3 Cadena de valor por macroprocesos.

Cuadro 1. Cadena de valor de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A

Fuente: Mejía Quijano Rubí Consuelo. ADMINISTRACION DE RIESGOS- UN ENFOQUE EMPRESARIAL

A continuación se describe la cadena de valor por macroprocesos.

3.2.3.1 *Macro proceso de comercialización*

3.2.3.1.1 *Proceso de ventas*

Mediante este proceso se ofrece la mayor cantidad de productos para satisfacer las necesidades de los clientes; brindando productos con tecnología de alta calidad.

ELECTRO INSTALACIONES A&A ofrece productos y marcas de alta calidad extranjeras como son BTICINO, CENTELSA, INCLABE, FURUKAWUA, TEKDATA, OSRAM, SYLVANIA, SCHNIDER, BEAUCOUP, SPLENDOR, PANDIUT, APT; y sus propias marcas de alta calidad como son EIBEST, EILINK, EILUM, EIQQUALITY.

3.2.3.1.2 *Proceso de mercadeo*

A través de este proceso la empresa Electro Instalaciones A&A, busca satisfacer las necesidades de sus clientes desde sus inicios dentro del mercado competitivo,
Jenny Karina Siguencia Guaman



para ello desde el año 2006 se dedica a la importación, de: iluminación decorativa, comercial e industrial, así como porteros eléctricos, cableado estructurado, etc. Para alcanzar la mayor cobertura local en el mercado en el cual se desenvuelve.

3.2.3.1.3 *Proceso publicitario*

En este proceso la empresa cuenta con diferentes canales publicitarios, como son: página web, SKYPE, publicidades radiales. Buscando así captación de la mayor cantidad de demanda en el mercado.

3.2.3.2 *Macro proceso de servicios*

3.2.3.2.1 *Proceso de instalación*

Mediante este proceso se brinda a los clientes la adecuación de los productos adquiridos en la empresa para su posterior uso; como son, los materiales eléctricos, telefónicos, telecomunicaciones, etc.

3.2.3.2.2 *Proceso de entrega*

A través de este proceso se realiza la carga y descarga de la mercadería, así como el traslado hacia el lugar requerido por el cliente.

3.2.3.2.3 *Proceso de diseño y construcción*

A través de este proceso los clientes que solicitan la instalación de los materiales comprados en la empresa, los técnicos procederán a realizar las respectivas adecuaciones según la necesidad del cliente.

3.2.3.3 *Macro proceso financiero*

3.2.3.3.1 *Proceso de contabilidad y costos*

En este proceso la auxiliar contable realiza los registros diarios generados por la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A, y la contadora asiste dos veces en la



semana para verificar la veracidad de la información y realizar las correcciones en caso de existir, y luego se procede a presentar los reportes mensuales para el fisco.

3.2.3.3.2 *Proceso de facturación*

Luego de que el cliente realiza el pedido, los vendedores proceden a pasar a facturación la respectiva NOTA de pedido. Una vez realizada la factura correspondiente se procederá con el despacho por parte de bodega.

3.2.3.3.3 *Proceso de cartera*

La empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A fue creada con la finalidad de brindar a sus clientes los servicios ofrecidos por ellos de la manera más eficiente, por lo tanto el éxito de esta empresa se ve reflejado en la satisfacción del cliente tanto en la venta de servicios como de bienes. Es decir para el cobro dependerá de la calificación y monto de compra por parte del cliente, estos pueden ser al contado o diferidos de manera mensual, trimestral, semestral y anual.

3.2.3.4 *Macro proceso administrativo*

3.2.3.4.1 *Proceso de gestión de recursos humanos*

A través de este proceso la gerencia procede a realizar la selección del personal para la empresa, que por lo general tienen cierto grado de consanguineidad debido a que esta empresa es familiar. Se da capacitación al personal, administrativo, comercial y técnico para entregar un servicio de calidad a los clientes. Los empleados son fijos, tanto en la principal como en la sucursal.

3.2.3.4.2 *Proceso de mantenimiento tecnológico*

En este proceso se realiza el mantenimiento de los equipos de computación de manera permanente o cuando lo requiera, tanto de la sucursal como de la principal, Teniendo así salvaguardada la información de la empresa



3.2.4 Actividades del proceso de ventas de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A.

Cuadro 2. Actividades del Proceso de Ventas

	ACTIVIDADES	LABOR
VENTAS	Generación del pedido	Gestión de la compra
	Elaboración de la factura de venta	Valor de la compra
	Registro de la venta	Control de los bienes
	Distribución y entrega	Despacho de la venta
	Pago por parte del cliente	Ingreso del dinero
	Ajustes por devoluciones, Descuentos.	Entrega o recepción de mercadería

Fuente: Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A

Elaborado por: Los Autoras

3.3 Aplicación del método RISICAR en la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A al proceso de ventas

3.3.1 Encuesta para Identificación de Riesgos.

Para la identificación de los riesgos nos basamos en la información proporcionada por la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A, facilitada por el Gerente-

Jenny Karina Siguencia Guaman

Jessica Verónica Ullauri Vásquez

Propietario el Sr. Julio Álvarez quien muy gentilmente nos ayudó con una encuesta detallada a continuación y sus respectivos colaboradores. Lo cual proponemos a continuación la siguiente encuesta.

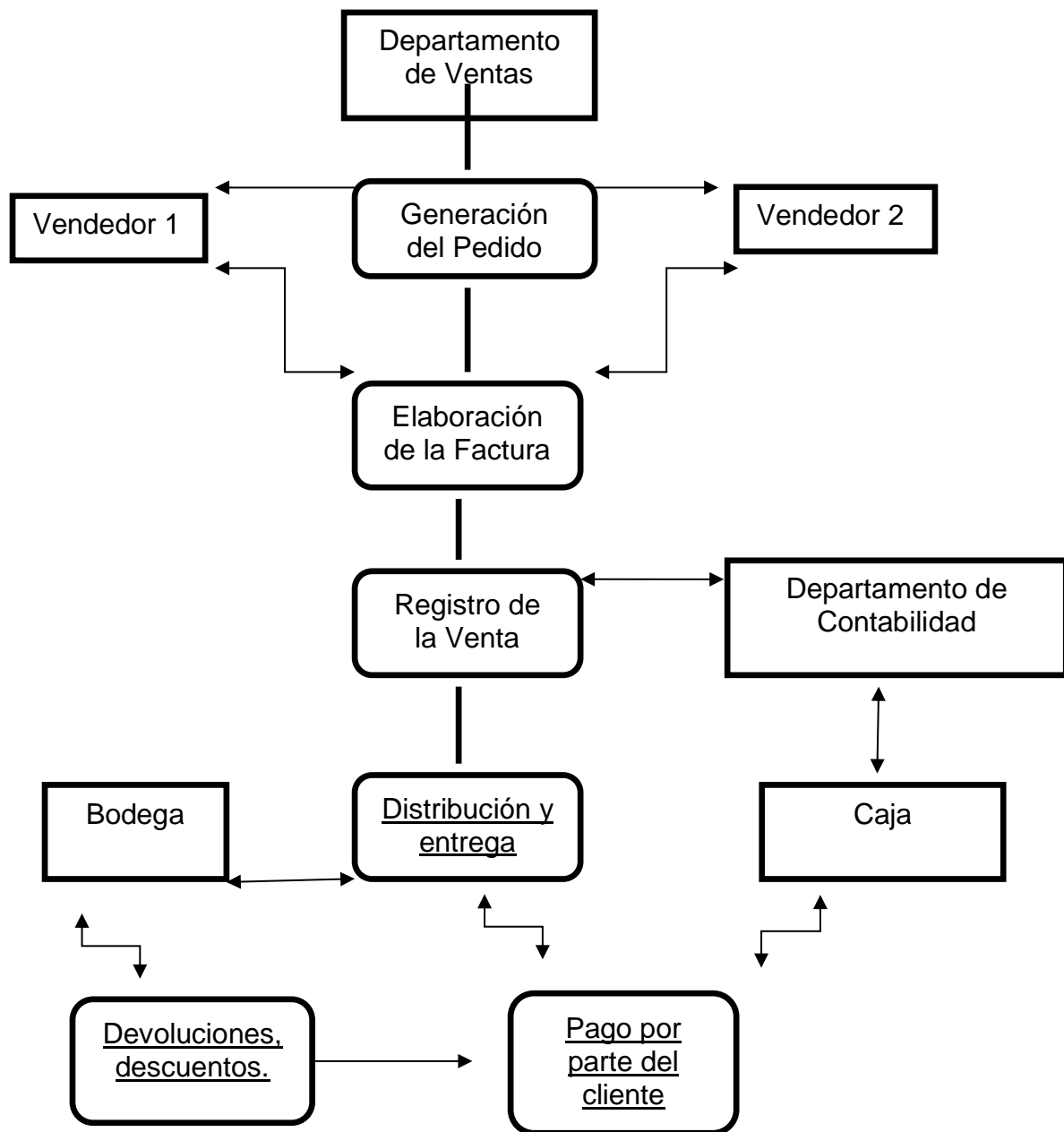
Cuadro 3. Encuesta para Identificación de Riesgos

ENCUESTA TEMA: RIESGO DE FRAUDE EN EL PROCESO DE VENTAS NOMBRE: CARGO:		
PREGUNTAS	SI	NO
¿La empresa ha sido víctima de deslealtad por parte de algún vendedor?		x
¿Frecuentemente sus vendedores manejan dinero de su empresa?	x	
¿Sus vendedores manejan una cartera de clientes personal?	x	
¿En la empresa hay usualmente gran cantidad de dinero en efectivo?	x	
¿La empresa designa para cada vendedor un vehículo?	x	
¿Cree que el área de ventas está en constante interacción con todas las áreas de la empresa?		x
¿Los vendedores realizan reportes diarios de trabajo y ventas?		x
¿La empresa pide a sus vendedores realizar un reporte de ventas mensuales?	x	
¿Se tiene fijado un rango de ventas para cada vendedor?		x
¿Los empleados de ventas asisten a capacitaciones continuas?		x
¿La empresa tiene políticas de ventas claras y bien definidas?		x
¿La empresa administra las solicitudes de crédito eficientemente?	x	
¿Las ventas mayores de la empresa pertenecen a un solo cliente potencial?		x

Fuente: Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A
Elaborado por: Las Autoras

El proceso de ventas de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A está estructurada de la siguiente manera:

Cuadro 4. Gráfica del Flujo del Proceso de Ventas



Fuente: Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A

Elaborado por: Las Autoras

3.3.2 Identificación de riesgos del proceso: ventas.

OBJETIVO: Realizar la mayor cantidad de Ventas al por mayor y menor. Usando descuentos, ofertas y promociones para que sea atractivo para los clientes; esto



se da mediante un buen manejo de publicidad y estrategias dentro del mercado competitivo.

Cuadro 5. Identificación de riesgos en los Procesos de VENTAS.

ACTIVIDAD	RIESGO	DESCRIPCION	AGENTE GENERADOR		CAUSA	EFFECTO
Generación del pedido	Error	Posibilidad de que ocurra una confusión en el pedido de un mismo producto con diferentes marcas.	Vendedores		Des actualización en precios.	Pérdida económica
					Falta de capacitación	Disminución de personal
	Fraude	Posibilidad de que se realicen descuentos no fijados a clientes específicos.	Personal de ventas		Estudios de mercado no realizados.	Pérdida de mercado potencial
					Toma de decisiones incorrectas por estadísticas	Pérdida económica



					erróneas.	Disminución de personal
					Evaluaciones periódicas de estrategias no realizadas.	
	Omisión	Posibilidad de error de la fecha de entrega del pedido solicitada por el cliente.	Personal de bodega.		No disponer de un cronograma de despacho.	Pérdidas económicas
					Mal manejo del sistema del estado de los pedidos.	Deterioro de imagen institucional
					Falta de seguimiento al personal encargado de entrega.	
Elaboración	Fraude	Posibilidad	Personal		Toma	Pérdidas



de la factura de venta		de atribución de venta por parte del personal de un área diferente.	administrati vo		arbitraria de un puesto de trabajo.	económico
					Falta de capacitaciones.	Desprest institucion
					Escasez de perfil para los cargos.	
	Error	Posibilidad de oferta de productos no disponibles en bodega.	Personal de bodega. Personal de ventas.		Mala comunicación institucional.	Pérdidas económico
					Falta de cronograma de llegada de productos.	Pérdida mercado Pérdida imagen institucion



	Hurto	Posibilidad de facturación a clientes ficticios.	Facturadores. Personal de Ventas		No disponer de información real	Pérdidas económicas
					Mal manejo del sistema de facturación.	Deterioro imagen institucional
					Falta de seguimiento al personal.	Sanciones
Registro de Ventas	Omisión	Posibilidad de inconsistencia en el registro con la venta real.	Personal de ventas. Personal de contabilidad		Falta de seguimiento al personal.	Pérdidas económicas
						Pérdida mercado.
	Error	Posibilidad de registro incorrecto de precios	Vendedores.		Desvinculación empresarial.	Mala imagen institucional
					Falta de	



		para los clientes potenciales y clientes eventuales.			información.	
					Falta de capacitación	
					Falta de comunicación entre el personal de contabilidad y gerencia.	
Distribución y entrega	Error	Posibilidad de inconsisten cia entre existencia física con el sistema.	Personal de ventas. Personal de bodega.		Falta de existencia de un cronograma.	Pérdidas económicas
					Falta de capacitación.	Pérdida mercado
					Falta de seguimiento al personal.	Pérdida imagen institucional



	Demora.	Posibilidad de falta entrega de los pedidos solicitados por los clientes.	Distribuidor es. Personal de bodega.		Falta de comunicación entre el personal.	Pérdidas económicas Deterioro de imagen institucional
					Falta de seguimiento al personal encargado de entrega.	Sanciones
					Mala información de empleados.	
	Fraude	Posibilidad de que no se entregue todos los productos	Distribuidor es.		Falta de profesionalismo del personal encargado.	Pérdida de mercado potencial



		solicitados por el cliente.				Pérdida económica
					Falta de seguimiento al personal.	Disminución de personal
					Evaluaciones periódicas de estrategias no realizadas.	
					Desactualización en precios.	
Pago por parte del cliente	Error	Posibilidad de confusión de los precios de facturación con los	Facturadores. Personal de ventas.		Uso inadecuado de precios.	Pérdida económica
					Falta de seguimiento	Disminución de personal



		precios ofertados al cliente.			al personal.	Sancione
	Fraude	Posibilidad de pérdida de dinero recaudado.	Personal de contabilidad		Falta de compromiso institucional de los empleados	Pérdidas económicas Pérdida mercado.
					Falta de seguimiento al personal.	Mala in
					Deficiencia en la selección del personal.	institucion
	Hurto	Posibilidad de robo de la mercadería o del dinero recaudado de las ventas.	Gerencia Personal de contabilidad Personal de		Falta de ética de los empleados.	Pérdida mercado potencial
					Falta de seguimiento al personal.	Pérdida económicas
					Falta de seguridad.	



			ventas			Disminución de personal
Ajustes por devoluciones , descuentos y otros	Error	Posibilidad de que los empleados realicen descuentos fuera del rango aprobado por la gerencia.	Vendedores .		Falta de capacitación	Pérdida mercado potencial
					Recepción de pedidos sin el documento de respaldo autorizado.	Pérdida económica Mala imagen institucional
	Omisión	Posibilidad de aceptación de productos sin falla de fábrica.	Personal de bodega		Falta de revisión de los productos devueltos.	Pérdida económica Disminución de personal
					Falta de seguimiento al personal	Mala imagen institucional

3.3.3 Calificación de frecuencia.

Cuadro 6. Calificación de Frecuencia

CALIFICACION DE LA FRECUENCIA		
VALOR	FRECUENCIA	DESCRIPCION
1	Baja	Un caso entre 6 y 12 meses
2	Media	Un caso entre 1 y 6 meses
3	Alta	Más de 2 a 10 casos en 1 mes
4	Muy alta	Más de 10 casos en 1 semana

Fuente: Mejía Rubí (2006). ADMINISTRACION DE RIESGOS- UN ENFOQUE EMPRESARIAL

Elaboración: Las autoras

3.3.4 Calificación del impacto.

Cuadro 7. Calificación de Impacto.

CALIFICACION DEL IMPACTO				
VALOR	IMPACTO	DESCRIPCION EN TERMINOS ECONOMICOS	DESCRIPCION ON EN TERMINOS HUMANOS	DESCRIPCION EN TERMINOS DE IMAGEN
5	Leve	Perdida hasta 30.000 dólares	Sin lesiones	Que se sepa solo gerencia.

10	Moderado	Perdida entre 30.001 y 75.000 dólares	Falta de financiamiento a largo plazo	Que se sepa en el interior de la empresa.
20	Grave	Perdidas entre 75.001 y 110.000 dólares	Falta de financiamiento a largo plazo	Que se sepa externamente a nivel local y regional.
40	Catastrófico	Más de 110.000 dólares	Banca Rota	Que se sepa externamente a nivel nacional e internacional.

Fuente: Mejía Rubí (2006). ADMINISTRACION DE RIESGOS- UN ENFOQUE EMPRESARIAL.
Elaboración: Las autoras.

3.3.5 Matriz de evaluación del riesgo del fraude.

Cuadro 8. Tipos de gravedad del riesgo.

TIPOS DE LA GRAVEDAD DE LOS RIESGOS		
A	Aceptables	De 1 a 5
B	Tolerables	De 6 a 10
C	Graves	De 11 a 20
D	Inaceptables	De 21 en adelante.

Fuente: Mejía Rubí (2006). ADMINISTRACION DE RIESGOS- UN ENFOQUE EMPRESARIAL.
Elaboración: Las autoras.

3.3.6 Matriz de evaluación del riesgo.

Cuadro 9. Matriz de Evaluación del riesgo.

FRECUENCIA

4	Muy alta	20	A	40	B	80	C	160	D
3	Alta	15	A	30	B	60	C	120	D
2	Media	10	A	20	A	40	B	80	C
1	Baja	5	A	10	A	20	A	40	B
		Leve		Moderado		Grave		Catastrófico	
		5		10		20		40	

IMPACTO

Fuente: Mejía Rubí (2006). ADMINISTRACION DE RIESGOS- UN ENFOQUE EMPRESARIAL.

Elaboración: Las autoras.

3.3.7 Matriz de respuesta ante los riesgos.

Cuadro 10. Matriz de respuesta ante los riesgos.

FRECUENCIA	VALOR				
Muy alta	4	20 Zona de riesgo aceptable (A, PT)	40 Zona de riesgo tolerable (Pv, Pt, R)	80 Zona de riesgo grave (Pv, Pt, T)	160 Zona de riesgo inaceptable (E, Pv, Pt)
Alta	3	15 Zona de riesgo aceptable (A, PT)	30 Zona de riesgo tolerable (Pv, Pt, R)	60 Zona de riesgo grave (Pv, Pt, T)	120 Zona de riesgo inaceptable (E, Pv, Pt)



MEDIO	2	10 Zona de riesgo aceptable (A)	20 Zona de riesgo aceptable (A, PT)	40 Zona de riesgo tolerable (Pv, Pt, R)	80 Zona de riesgo grave (Pv, Pt, T)
Baja	1	5 Zona de riesgo aceptable (A)	10 Zona de riesgo aceptable (A)	20 Zona de riesgo aceptable (A, PT)	40 Zona de riesgo tolerable (Pv, Pt, R)
	IMPACTO	Leve	Moderado	Severo	Catastrófico
	VALOR	5	10	20	40

Fuente: Mejía Rubí (2006). ADMINISTRACION DE RIESGOS- UN ENFOQUE EMPRESARIAL

Elaboración: Las autoras

A= Aceptar el riesgo

Pt= Proteger la empresa

E= Eliminar el riesgo

Pv= Prevenir el riesgo

T= Transferir el riesgo

R= Retener la pérdidas

3.3.8 Mapa de riesgos.



Cuadro 11. Mapa de riesgos.

Actividad: Generación del pedido

Riesgo	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Tratamiento
Error	3	20	60	Grave	Prevenir el riesgo, proteger la empresa, transferir el riesgo
Fraude	1	20	20	Aceptable	Aceptar el riesgo, Proteger la empresa.
Omisión	2	10	20	Aceptable	Aceptar el riesgo, Proteger la empresa.

Fuente: Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A.

Elaboración: Las autoras.



Cuadro 12. Mapa de riesgos.

Actividad: Elaboración de la factura de venta

Riesgo	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Tratamiento
Fraude	2	5	10	Aceptable	Aceptar el riesgo
Error	2	10	20	Aceptable	Aceptar el riesgo, Proteger la empresa.
Hurto	2	10	20	Aceptable	Aceptar el riesgo, Proteger la empresa.

Fuente: Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A

Elaboración: Las autoras



Cuadro 13. Mapa de riesgos.

Actividad: Registro de la venta

Riesgo	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Tratamiento
Omisión	3	10	30	Tolerable	Prevenir el riesgo, protegerla empresa, transferir el riesgo.
Error	1	20	20	Aceptable	Aceptar el riesgo, Proteger la empresa.

Fuente: Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A

Elaboración: Las autoras

Cuadro 14. Mapa de riesgos.

Actividad: Distribución y entrega

Riesgo	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Tratamiento
Error	2	5	10	Aceptable	Aceptar el riesgo
Demora	1	10	10	Aceptable	Aceptar el riesgo
Fraude	1	5	5	Aceptable	Aceptar el riesgo

Fuente: Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A.

Elaboración: Las autoras.



Cuadro 15. Mapa de riesgos.

Actividad: Pago por parte del cliente

Riesgo	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Tratamiento
Error	1	20	20	Aceptable	Aceptar el riesgo, Proteger la empresa.
Fraude	3	10	30	Tolerable	Prevenir el riesgo, protegerla empresa, transferir el riesgo.
Hurto	1	5	5	Aceptable	Aceptar el riesgo

Fuente: Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A

Elaboración: Las autoras

Cuadro 16. Mapa de riesgos.

Actividad: Ajustes por devoluciones, descuentos y otros

Jenny Karina Siguencia Guaman

Jessica Verónica Ullauri Vásquez



Riesgo	Frecuencia	Impacto	Calificación	Evaluación	Medidas de Tratamiento
Error	3	5	15	Aceptable	Aceptar el riesgo, Proteger la empresa
Omisión	2	5	10	Aceptable	Aceptar el riesgo

Fuente: Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A

Elaboración: Las autoras

3.3.9 Matriz de ponderación de riesgos.

Cuadro 17. Matriz de Ponderación de Riesgos.

PONDERACIÓN RIESGOS	
Omisión	20%
Error	40%
Hurto	5%
Fraude	10%
Demora	25%
TOTAL	100%

Fuente: Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A.

Elaboración: Las autoras.

3.3.10 Matriz de ponderación de actividades.

Cuadro 18. Matriz de Ponderación de Actividades.

PONDERACIÓN DE ACTIVIDADES	
Generación del pedido	40%
Elaboración de la factura de venta	10%
Registro de Ventas	15%
Distribución y entrega	10%
Pago por parte del cliente	20%
Ajustes por devoluciones, descuentos y otros	5%
TOTAL	100%

Fuente: Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A.

Elaboración: Las autoras.



3.3.11 Matriz de priorización de riesgos y actividades.

Cuadro 19. Matriz de priorización de riesgos y actividades

ACTIVIDADES		Generación del pedido				Elaboración de la factura de venta				Registro de Ventas				Distribución y entrega				Pago por parte del cliente				Ajustes por devoluciones, descuentos y otros				TOTALES DE LOS RIESGOS
		40%				10%				15%				10%				20%				5%				
Riesgos por Ponderación		F*	I=	C	P	F*	I=	C	P	F*	I=	C	P	F*	I=	C	P	F*	I=	C	P	F*	I=	C	P	
Omisión	20%	2	10	20	1.6					3	10	30	0.9									2	5	10	0.1	2.6
Error	40%	3	20	60	9.6	2	10	20	0.8	1	20	20	1.2	2	5	10	0.4	1	20	20	1.6	3	5	15	0.3	12.9
Hurto	5%					2	10	20	0.1									1	5	5	0.05					0.15
Fraude	10%	1	20	20	0.8	2	5	10	0.1					1	5	5	0.05	3	10	30	0.6					1.55
Demora	25%													1	10	10	0.25									0.25
TOTAL ACTIVIDADES		12				1				2.1				0.70				2.25				0.4				

Fuente: Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A.

Elaboración: Las autoras.

Jenny Karina Siguencia Guaman

Jessica Verónica Ullauri Vásquez

3.3.12 Orden de prioridad en la administración de riesgos.

Cuadro 20. Orden de prioridad en la administración de riesgos

PRIORIDAD	RIESGO	PRIORIDAD	ACTIVIDADES
1	Error	1	Generación del pedido
2	Fraude	2	Pago por parte del cliente
3	Omisión	3	Registro de Ventas

Fuente: Empresa ELECTRO INSTALACIONES A&

Elaboración: Las autoras

3.4 Diseño de controles

Luego de haber elaborado el mapa de riesgos, tomaremos en consideración el riesgo calificado como grave, que es en el riesgo de error, para la actividad de generación del pedido, para ello diseñaremos los siguientes controles:

3.4.1 Controles existentes

Control 1: Tienen una lista de clientes potenciales y los eventuales para tener un control respectivo de descuentos.

Control 2: Cada vendedor tiene conocimiento del crédito que se da a cada cliente.

Control 3: se informa al personal de ventas la variación de precios que se efectúen por el incremento de nuevos o variación de productos.



3.4.2 Controles propuestos.

Cuadro 21. Mapa de riesgos definición incorrecta de precios en la generación del pedido.

PROCESO: VENTAS				
ACTIVIDAD: GENERACION DE PEDIDO				
RIESGO: Error				
Calificación y evaluación del riesgo	Medidas de tratamiento	Agento generador	Causas	Efectos
3*20=60 Grave	Prevenir, proteger, transferir.	Vendedores	Des actualización en precios.	Pérdida económica.
			Aprobación de lista de precios no acordes al mercado.	Disminución de personal. Sanciones.

Fuente: Mejía Rubí (2006). ADMINISTRACION DE RIESGOS- UN ENFOQUE EMPRESARIAL

Elaboración: Las autoras.

Debido al análisis anterior se pudo observar que se sugiere prevenir el error en el momento de la generación del pedido a los clientes, debido a que no es posible transferir y mucho menos proteger el riesgo mencionado anteriormente, luego de haber analizado las causas y efectos procederemos a definir controles adicionales.

Control 4: Actualizar mensualmente la lista de precios de venta al público aprobada por la gerencia.

Control 5: Implementar un nuevo sistema en el que le permita tener a cada vendedor primero una orden de pedido para verificación de acuerdo a las necesidades del cliente.

Control 6: Tener supervisiones constantes a los vendedores en el momento del registro del pedido.

Control 7: Definir a una persona para que sea la encargada de autorizar la correcta toma del pedido.

Cuadro 22. Efectividad de controles propuestos.

CONTROL	EFICACIA	EFICIENCIA	EFFECTIVIDAD
Control 4	Alta	Alta	Muy alta
Control 5	Alta	Media	Alta
Control 6	Alta	Baja	Media
Control 7	Alta	Baja	Media

Fuente: ELECTRO INSTALACIONES A&A.

Elaboración: Las autoras.

Luego de haber propuesto los controles, se procedió a calificar de acuerdo a su eficiencia y eficacia el grado de efectividad que podría tener la aplicación de los



mismos en la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A para tratar de mitigar el riesgo de cometer errores al momento de la generación del pedido. A continuación presentamos los indicadores a aplicarse.

Cuadro 23. Indicadores de riesgo.

Proceso: ventas

Actividad: generación de pedido

Riesgo	Nombre del indicador	Tipo de indicador	Formula	Meta	Periodicidad	Resultado	Responsable
ERROR	Errores semanales.	Frecuencia	Sumatoria semanal del número de errores.	2 veces por semana	Semanal		Vendedor
	Ventas no realizadas por error.	Impacto.	Sumatoria mensual de ventas no realizadas por error.	1 vez por semana.	Mensual		Vendedor
	Error por mala digitación.	Causa	Sumatoria semanal de errores por mala digitación de pedido.	0 veces en la semana	Semanal		Vendedor

Fuente: ELECTRO INSTALACIONES A&A.

Elaboración: Las autoras.

CAPITULO N° IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1.1 Conclusiones

A continuación damos a conocer las conclusiones sobre el presente trabajo de graduación:

Debido a que el riesgo del fraude es uno de los principales problemas a los que está expuesta toda organización o institución, y este problema puede estar dado en el caso de ELECTRO INSTALACIONES A&A por sus empleados con la única finalidad de obtener un beneficio. Para poder mitigar este riesgo se ve la necesidad de que las empresas incurran en un mecanismo de ayuda que es denominado ADMINISTRACION DE RIESGOS que propone un análisis integral de los riesgos que podrían afectar a la empresa objeto de estudio que para el presente trabajo se enfocara especialmente en el proceso de ventas que es considerado de vital importancia.

Para ello comenzamos identificando todos aquellos eventos u amenazas que podrían presentarse y afectar el normal funcionamiento de la empresa. Hemos aplicado el método RISICAR para la respectiva gestión de riesgos potenciales a los que está expuesto el proceso de VENTAS de la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A, llegando así a las siguientes conclusiones:

1. Al analizar el proceso de ventas se han identificado varios riesgos en sus las actividades de generación del pedido, elaboración de la factura de venta, registro de venta, distribución y entrega, pago por parte del cliente, ajustes por devoluciones, descuentos y otros.
2. Cuando se procedió con la calificación tanto de su frecuencia como el nivel de impacto que tendrían cada uno de estos riesgos identificados, en el caso de que se llegaren a materializar, en la evacuación de prioridad se determinó tres riesgos primordiales o potenciales y estos riesgos son: error en la generación del pedido, fraude en el pago por parte del cliente, omisión en el registro de ventas.
3. Luego de haber determinado los puntos anteriores nos llevó a la conclusión de que la empresa cuenta con un riesgo grave en error en la generación de pedido, llevando a proteger, prevenir o transferir el riesgo pero debido a que es una tarea exclusiva de vendedores no se podría transferir el riesgo a un tercero. Para lo que se diseñó medidas de control para lidiar con el riesgo encontrado en la empresa como son: Actualizar mensualmente la lista de precios de venta al público aprobada por la gerencia, implementar un nuevo sistema en el que le permita tener a cada vendedor primero una orden de pedido para verificación de acuerdo a las necesidades del cliente, tener supervisiones constantes a los vendedores en el momento del registro del



pedido, definir a una persona para que sea la encargada de autorizar la correcta toma del pedido

4. La empresa deberá darle prioridad a la administración de sus riesgos mediante las medidas de control propuestas luego del análisis de los mapas de riesgos. Debido a que dichos mapas se convierten en una herramienta fundamental de administración de los riesgos detectados en ELECTRO INSTALACIONES A&A, para que estos riesgos puedan ser controlados deberán estar involucrados todos los agentes que están inmersos en la empresa es decir, personal administrativo, ventas y gerencia.

4.2 Recomendaciones

Luego del análisis realizado podemos sugerir a la empresa ELECTRO INSTALACIONES A&A realizar un análisis de riesgo general para cada uno de sus componentes y sus responsables de tal forma que se pueda identificar aquellas personas que tienen mayor riesgo de atentar contra la empresa.

Tomando en consideración los grandes beneficios que trae la aplicación de la administración de riesgos empresariales basados en el método RISICAR, los beneficios más importantes y relevantes son los siguientes: permite a la organización tomar ventaja de las oportunidades, mejora la toma de decisiones y el manejo de los recursos, promueve un ambiente de colaboración.

La empresa debería considerar la posibilidad de crear un Comité de riesgos que pueda ayudar en la dirección y seguimiento del proceso de administración de riesgos, donde se propone la elaboración de mapas de riesgos por parte de los responsables de las diferentes áreas q conforman la empresa, ellos identificarán los riesgos que pueden afectar en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Además sugerimos adoptar las medidas de tratamiento y control para el proceso de ventas propuestas que habíamos mencionadas anteriormente, las mismas que ayudaran en el cumplimiento de los objetivos que la empresa tiene fijados.



BIBLIOGRAFÍA

Rubí Mejía (2006) Administración de Riesgos un Enfoque Empresarial

Estupiñán Rodrigo (2009) Administración de riesgos E.R.M y la Auditoria Interna

Durán Herrera, Juan José (1992). “Economía y Dirección Financiera de la Empresa”

Editorial Pirámide

Linkografía

<http://www.definicionabc.com/general/fraude.php#ixzz2zpkNahxP>

<http://www.captio.net/blog/los-5-tipos-de-fraude-interno>

[https://na.theiia.org/translations/Spanish%20Documents/Auditoria Forense Una Misión JBadillo Mayo08%2814023%29.pdf](https://na.theiia.org/translations/Spanish%20Documents/Auditoria_Forense_Una_Misi%C3%B3n_JBadillo_Mayo08%2814023%29.pdf)

https://www.kpmg.es/informes_pdf/GestionRiesgosfraude.pdf

[http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis Riesgos/pages/pdf/metodologia/4AnalisisycuantificaciondelRiesgo%28AR%29 es.pdf](http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/Analisis_Riesgos/pages/pdf/metodologia/4AnalisisycuantificaciondelRiesgo%28AR%29_es.pdf)

http://books.google.com.ec/books?id=6vBAG4kro5kC&pg=PA68&dq=etapas+del+metodo+de+montecarlo+riesgo&hl=es419&sa=X&ei=qZI2VJxAYH_ggT5xIDwAw&ved=0CBsQ6AEwAA#v=onepage&q=etapas%20del%20metodo%20de%20montecarlo%20riesgo&f=false

ANEXOS**Anexo 1. RATIOS FINANCIEROS****INDICE DE LIQUIDEZ****❖ RAZÓN DEL CIRCULANTE**

$$R.C = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

$$R.C \text{ E.I A\&A (2012)} = \frac{1356469,51}{1210127,10} = 1,12 \text{ veces}$$

$$R.C \text{ E.I A\&A (2013)} = \frac{14992187,86}{1226799,97} = 1,22 \text{ veces}$$

$$R.C \text{ E.I A\&A (2013)} = 1,22 > R.C \text{ E.I A\&A (2012)} = 1,12$$

$$\text{PROMEDIO DE LA INDUSTRIA} = 2,6789$$

INTERPRETACIÓN:

La empresa Electro Instalaciones A&A por cada 1\$ de pasivos corrientes cuenta con 1,12\$ y 1,22\$ para los años 2012 y 2013 respectivamente lo que hace que su situación financiera sea aceptable con respecto a terceros, además que es palpable una situación de incremento lo que se puede decir que sus exigencias a corto plazo pueden estar cubiertas por los activos corrientes que se convertirán en efectivo.

PRUEBA ÁCIDA

$$P. \text{ Ácida} = \frac{\text{Activo Circulante} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

Jenny Karina Siguencia Guaman

Jessica Verónica Ullauri Vásquez

$$\text{P. Ácida E.I A\&A (2012)} = \frac{1356469,51 - 390142,85}{1210127,10} = 0,7985 \text{ veces}$$

$$\text{P. Ácida E.I A\&A (2013)} = \frac{1492187,86 - 601253,45}{1226799,97} = 0,73 \text{ veces}$$

$$\text{P. Ácida E.I A\&A (2013)} = 4,0 > \text{P. Ácida E.I A\&A (2012)} = 0,90$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA= 1,2741

INTERPRETACIÓN:

Con los resultados obtenidos se puede decir que la empresa Electro Instalaciones A&A ha deteriorado su situación (2013) que es 0,73ctvos con respecto al año anterior (2012) que fue 0,90ctvos, lo que nos da entender es que por cada dólar que debe en sus pasivos corrientes, la empresa para su cancelación tiene que acudir a la realización de sus inventarios lo que hace que la empresa Electro Instalaciones A&A se haga dependiente de sus inventarios.

❖ ROTACIÓN DE LOS INVENTARIOS

$$\text{Rot. Inv.} = \frac{\text{Costo de Ventas}}{\text{Inventarios}}$$

$$\text{Rot. Inv. E.I A\&A (2012)} = \frac{2773568,75}{390142,85} = 7,1 \text{ veces}$$

$$\text{Rot. Inv. E.I A\&A (2013)} = \frac{2784234,17}{601253,45} = 4,63 \text{ veces}$$

$$\text{Rot. Inv. E.I A\&A (2013)} = 4,63 > \text{Rot. Inv. E.I A\&A (2012)} = 7,1$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA= 3,4759

Jenny Karina Siguencia Guaman

Jessica Verónica Ullauri Vásquez

INTERPRETACIÓN:

Se podría decir que la calidad de inventarios está deteriorada para este último ejercicio económico, ya que paso de rotar de 7,1 veces en el (2012) a 4,63 veces en el (2013), lo que nos estaría dando a entender que los inventarios no están siendo eficientes para generar rentabilidad en la empresa. Vemos que las mercaderías están permaneciendo más tiempo en bodega antes de que sean vendidas es decir que los inventarios se vendieron en un aproximado de tres veces en el año 2013.

❖ ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR

Rotación ctas por cobrar = Ventas

Cuentas por cobrar

$$\text{Rotación ctas por cobrar (E.I A\&A 2012)} = \frac{3500779,93}{766314,15} = 4,5683$$

$$\text{Rotación ctas por cobrar (E.I A\&A (2013))} = \frac{3823652,60}{229917,96} = 4,9369$$

PROMEDIO DE LA INDUSTRIA= 22,26

INTERPRETACIÓN:

La empresa Electro Instalaciones A&A aparentemente ha tenido un mejoramiento en sus políticas de cobro ya que en el año 2012 fue de 4,5683 veces mientras que para

el año 2013 es de 4,9369 veces, se podría decir que la empresa tiene capacidad para cobrar sus ventas a crédito viéndose reflejado en la cartera del 2013.

RAZONES DE ENDEUDAMIENTO

Razón de Endeudamiento o Deuda

$$\text{Razón de endeudamiento o deuda} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$$

$$\text{Razón de endeudamiento o deuda E.I A\&A (2012)} = \frac{1210127,10}{1435836,55} = 0,84$$

$$\text{Razón de endeudamiento o deuda E.I A\&A (2013)} = \frac{1226799,97}{1570058,52} = 0,78$$

$$\text{Razón de endeudamiento o deuda (2012) PROMEDIO DE LA INDUSTRIA} = 0,2444$$

INTERPRETACIÓN:

La empresa Electro Instalaciones A&A está más endeudada y en mayor riesgo que cualquier otra empresa promedio de la industria, es decir q ha financiado con deuda el 84% de su negocio, esto podría dificultar el que pueda tener la mayor o menor financiación por parte de sus acreedores.

INDICADOR DE RENTABILIDAD

MARGEN DE UTILIDAD BRUTA

$$\text{M.U.B} = \frac{\text{VENTAS} - \text{COSTO VENTAS}}{\text{VENTAS}}$$

Jenny Karina Siguencia Guaman

Jessica Verónica Ullauri Vásquez

VENTAS

$$\text{M.U.B E.I A\&A (2012)} = \frac{3500779,93 - 2773568,75}{3500779,93} = 0,2077 = 20,77\%$$

$$\text{M.U.B E.I A\&A (2013)} = \frac{3823652,60 - 2784234,17}{3823652,60} = 0,2718 = 27,18\%$$

INTERPRETACION:

Podemos ver que en la empresa Electro Instalaciones A&A para el año 2012 es de 20,77% y para el 2013 27,18%, es decir que hubo un incremento de un año al otro pero también se podría decir que el margen es bajo aparentemente y si fuese este el caso la Empresa sería poco eficiente para vender los productos por encima del costo.

MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA

$$\text{M.U.O} = \text{U.A.I.T}$$

VTAS

$$\text{M.U.O E.I A\&A (2012)} = \frac{119790,65}{3500779,93} = 0,0342 = 3,42\%$$

$$\text{M.U.O E.I A\&A (2013)} = \frac{214917,03}{3823652,60} = 0,0562 = 5,62\%$$

$$\text{M.U.O (2012) PROMEDIO DE LA INDUSTRIA} = 0,0468 = 4,68\%$$

INTERPRETACION:



Con los resultados encontrados tenemos que para el año 2012 existe un 3,42% y para el 2013 un 5,62% habiendo un incremento reflejando una gestión operativa eficiente, y al compararlo con el promedio de la industria son bastante cercanos es decir que es igual o más eficiente para generar utilidad que cualquier otra empresa media del sector.

MARGEN DE UTILIDAD NETA

$$\text{M.U.N} = \frac{\text{U.D.A.C}}{\text{VTAS}}$$

VTAS

$$\text{M.U.N E.I A\&A (2012)} = \frac{83014,92}{3500779,93} = 0,024$$

$$\text{M.U.N E.I A\&A (2013)} = \frac{150871,76}{3823652,60} = 0,0395$$

INTERPRETACION

Este índice nos permite conocer el beneficio por cada dólar de ventas que en el año 2012 es de un 2,4% frente a 3,95% obtenido en el año 2013; existe un incremento de en el orden de 1,55 con relación al año 2012.





Anexo 2. ENCUESTA A GERENCIA

ENCUESTA TEMA: RIESGO DE FRAUDE EN EL PROCESO DE VENTAS NOMBRE: CARGO:		
PREGUNTAS	SI	NO
¿La empresa ha sido víctima de deslealtad por parte de algún vendedor?		x
¿Frecuentemente sus vendedores manejan dinero de su empresa?	x	
¿Sus vendedores manejan una cartera de clientes personal?	x	
¿En la empresa hay usualmente gran cantidad de dinero en efectivo?	x	
¿La empresa designa para cada vendedor un vehículo?	x	
¿Cree que el área de ventas está en constante interacción con todas las áreas de la empresa?		x
¿Los vendedores realizan reportes diarios de trabajo y ventas? <i>Jenny Karina Siguencia Guaman</i>		x
¿La empresa pide a sus vendedores realizar un reporte de	x	



ventas mensuales?		
¿Se tiene fijado un rango de ventas para cada vendedor?		x
¿Los empleados de ventas asisten a capacitaciones continuas?		x
¿La empresa tiene políticas de ventas claras y bien definidas?		x
¿La empresa administra las solicitudes de crédito eficientemente?	x	
¿Las ventas mayores de la empresa pertenecen a un solo cliente potencial?		x



Anexo 3. ENCUESTA DEPARTAMENTO DE VENTAS

Encuesta realizada por las estudiantes de la Universidad de Cuenca al Departamento de Ventas de la empresa ELECTROINSTALACIONES A&A.

Por favor marque con un (X) a las siguientes preguntas:

- () 1. Muy inseguro
- () 2. Algo inseguro
- () 3. Algo seguro
- 1. ¿Cómo se siente Ud. en su lugar de trabajo?
 - () 4. Muy seguro
- 2. ¿La relación con sus compañeros de trabajo es?
 - () Muy Buena
 - () Buena
 - () Normal
 - () Mala
 - () Muy Mala
 - () Pésima
- 3. ¿Recibe capacitaciones constantes para mejorar la labor que desempeña en la empresa ELECTROINSTALACIONES? Si su respuesta es NO pase a la pregunta 6.
 - () Si
 - () No



4. ¿Con cuanta frecuencia recibe capacitaciones?

() Semanal

() Quincenal

() Mensual

() Trimestral

() Nunca

5. ¿La capacitación recibida son proporcionada por expertos en el tema?

() Si

() No

6. ¿Para la determinación de precios es tomado en cuenta su opinión?

() Si

() No

Porque.....

.....

7. ¿Normalmente tiene autorización de su jefe superior para realizar determinados descuentos?

() Si

() No

8. ¿Usted con cuanta frecuencia realiza cobros de las ventas de la empre

ELECTROINSTALACIONES A&A?

() Siempre

() A veces

() Casi Nunca



- () Nunca
9. ¿Su jefe superior con cuanta frecuencia le pide un informe sobre la rotación de un nuevo producto?
- () Diario
- () Semanal
- () Quincenal
- () Mensual
- () Nunca
10. ¿Existe buena comunicación con el departamento de Bodega para el despacho de la mercancía?
- () Si
- () No
11. ¿Existe un enlace en el sistema con el área de bodega?
- () Si
- () No



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**DISEÑO DE TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE CONTADOR
PÚBLICO AUDITOR**

2014

TEMA DE TESIS:

**ANÁLISIS DE RIESGOS DE FRAUDE EN EL PROCESO DE VENTAS EN LA
EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES**

POSTULANTE (S):

JENNY KARINA SIGUENCIA GUAMÁN
JESSICA VERÓNICA ULLAURI VÁSQUEZ

**DESCRIPCION DE LA EMPRESA, ORGANIZACIÓN U OTROS DONDE SE
APLICARIA LA INVESTIGACION:**

La correspondiente investigación la aplicaremos en la EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES la misma que es registrada como persona natural obligada a llevar contabilidad, que está ubicada en la provincia del AZUAY cantón CUENCA cuya dirección es:

Matriz: Manuel vega 7-50 y sucre

Sucursal: Viracochabamba y Pachacamac.

La actividad que realiza es la comercialización y distribución de Materiales Eléctricos, Telefónicos, Cableado Estructurado, etc.

La cual no ha sido sujeta a un análisis de riesgos de fraude en el proceso de ventas específicamente.

Gerente Propietario: Lcdo. Julio César Álvarez.

SISTEMATIZACIÓN Y REDACCIÓN DE PROBLEMAS

SISTEMATIZACIÓN

¿La correcta aplicación de recomendaciones, ayudará a prevenir problemas en el futuro para mejorar la calidad de la empresa?

¿Un análisis inoportuno de los riesgos de fraude a los que está expuesto el proceso de ventas de la empresa podría en el futuro llevar a la quiebra?

Jenny Karina Siguencia Guaman

Jessica Verónica Ullauri Vásquez

¿Qué efecto producirá una mala determinación de las causas que pueden dar lugar a fraude en el proceso de ventas?

¿Una inexistente evaluación de los riesgos de fraude qué efecto tendrá en la gestión empresarial actual y futura en el proceso de ventas de la empresa?

PROBLEMA CENTRAL

¿Un análisis inoportuno de los riesgos de fraude a los que está expuesto el proceso de ventas de la empresa podría en el futuro llevar a la quiebra?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿La correcta aplicación de recomendaciones, ayudará a prevenir problemas en el futuro para mejorar la calidad de la empresa?

¿Qué efecto producirá una mala determinación de las causas que pueden dar lugar a fraude en el proceso de ventas?

¿Una inexistente evaluación de los riesgos de fraude qué efecto tendrá en la gestión empresarial actual y futura en el proceso de ventas de la empresa?

REDACCIÓN DEL PROBLEMA

Problema central

¿Un análisis inoportuno de los riesgos de fraude a los que está expuesto el proceso de ventas de la empresa podría en el futuro llevar a la quiebra?

- El problema central de la investigación es determinar si un análisis inoportuno de los riesgos de fraude a los que está expuesto el proceso de ventas de la empresa podría en el futuro llevar a la quiebra

Problemas específicos

- ¿La correcta aplicación de recomendaciones, ayudará a prevenir problemas en el futuro para mejorar la calidad de la empresa?
- La correcta aplicación de recomendaciones ayuda a mejorar la calidad de la empresa a través de la prevención de problemas futuros.
- ¿Qué efecto producirá una mala determinación de las causas que pueden dar lugar a fraude en el proceso de ventas?
- Una mala determinación de las causas que pueden dar lugar a fraude en el proceso de ventas conlleva a que implicados inocentes queden como culpables.
- ¿Una inexistente evaluación de los riesgos de fraude qué efecto tendrá en la gestión empresarial actual y futura en el proceso de ventas de la empresa?
- La gestión empresarial actual y futura de la empresa en el proceso de ventas depende principalmente de los efectos que ocasiona una inexistente evaluación de los riesgos de fraude en dicho proceso.

PLANTEAMIENTO DE LOS OBJETIVOS

Jenny Karina Siguencia Guaman

Jessica Verónica Ullauri Vásquez

OBJETIVO CENTRAL

Evaluar si un análisis inoportuno de los riesgos de fraude a los que está expuesto el proceso de ventas de la empresa podría en el futuro llevar a la quiebra

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Analizar qué efecto producirá una mala determinación de las causas que pueden dar lugar a fraude en el proceso de ventas.
- Verificar la correcta aplicación de las recomendaciones que ayudaran a prevenir problemas en el futuro para mejorar la calidad de la empresa.
- Evaluar qué efecto tendrá en la gestión empresarial actual y futura del proceso de ventas de la empresa una inexistente evaluación de los riesgos de fraude.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación es necesaria para la Gerencia, y el Departamento Administrativo de ELECTRO INSTALACIONES, ya que a través de esta investigación se realizara análisis de riesgo para prevenir y detectar el fraude o errores existentes, es por esto la importancia actual de la aplicación de un sistema que ayude a minimizar el riesgo de fraude dentro de las instituciones, para ello hemos visto la importancia de aplicación a un punto clave que son las VENTAS dentro de la empresa ELECTRO INSTALACIONES.

La presente investigación es importante ya que toda organización debe realizar evaluaciones de su exposición al riesgo de fraude, para tratar de mitigar las vulnerabilidades que se presentan por amenazas internas y/o externas, para lo cual es necesario tener una clara comprensión de los objetivos operativos de la empresa que se pretenden alcanzar, para poder realizar el análisis correspondiente y determinar si estos están siendo cumplidos a cabalidad o existen ciertos desfases que obstruyen el proceso de los mismos.

La presente investigación es elaborada en la empresa ELECTRO INSTALACIONES en el proceso de ventas para la determinación de riesgos de fraude, se contara con una información accesible y oportuna haciendo factible el desarrollo de la investigación, siendo de gran ayuda si existiera una sospecha de fraude o error dentro de la empresa para lo cual se aplicara las debidas herramienta viables para su detección y corrección.

Esta investigación será factible porque existe el compromiso del nivel directivo de apoyar con documentos y datos de los archivos históricos y también del área financiera que servirán de base para desarrollar el Análisis de riesgos de fraude en el proceso de ventas, y que se desea tomar como un documento de apoyo para la empresa ELECTRO INSTALACIONES para poder buscar soluciones que corrijan estos desfases en dicho proceso.

Esta investigación es pertinente porque el tema de Análisis de riesgos de fraude está relacionado con la malla curricular de la carrera de Contabilidad Superior y Auditoría. Esta investigación despierta expectativas profesionales y de apoyo a la toma de decisiones del nivel directivo de la Empresa ELECTRO INSTALACIONES.

El interés investigativo, el esfuerzo humano, ético y profesional de analizar y proponer posibles soluciones sobre la problemática planteada, es una alternativa interesante debido a que la investigación resultara beneficiosa para las diferentes personas interesadas de dicha información de la situación operativa de ELETRO INSTALACIONES.

MARCO TEÓRICO DE REFERENCIA

CONTROL INTERNO Y FRAUDES

Autor: Rodrigo Estupiñan Gaitán (Bogotá 2006) escribió el libro titulado “Control interno y fraudes” en el que amplía los nuevos diseños de control interno COSO I y Administración de riesgo empresarial E.R.M y el Gobierno corporativo, así como los enfoques de prevención de fraudes y las principales modalidades y causas que conllevan al cometimiento de las mismas, la información obtenida a través de dicho sistema ayudara a quienes administran y controlan las entidades del sector real de la economía, del sector financiero y otros.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO UN ENFOQUE EMPRESARIAL

Autor: Rubí Consuelo Mejía Quijano (Medellín, 2006) escribió el libro titulado “Administración del riesgo un enfoque empresarial” el cual nos servirá de base para nuestra investigación ya que describe método de identificación de los riesgos que presentes en la empresa y que pueden ocasionar la quiebra institucional, presenta controles para prevenir riesgos, guiar sus acciones para ajustarlas a los cambios del entorno y evitar desviaciones en el logro de sus metas.

PAGINAS DE INTERNET:

- **“HERRAMIENTAS DE ANÁLISIS DE DATOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE FRAUDE”**

Gustavo A. Solís Montes, CISA, CISM, CGETI. Dirigió el 4° congreso de prevención de fraude y seguridad, en el cual da a conocer el ciclo de vida de la administración del fraude y además detalla algunas técnicas de detección de fraudes tales como análisis estadístico, análisis de patrones, técnicas de análisis visual, procedimientos analíticos de auditoría, los mismos que ayudan a determinar las causas así como también los efectos producidos por el fraude.

(<http://www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/958052.PDF>)

- **AUDITOOL**

En esta página encontraremos la forma más efectiva de limitar las pérdidas por fraude es la Prevención. Esta lista de chequeo, diseñada por la ACFE (Association of Certified Fraud Examiners), busca orientar a las organizaciones acerca de cuáles son las medidas más efectivas para la prevención del fraude.

(<http://www.auditool.org/blog/fraude/2577-controles-anti-fraude-para-implementar-en-su-organizacion>)

- **LA AUDITORIA EN TIEMPOS VOLATILES. OPORTUNIDADES Y DESAFIOS**

En esta página nos muestran que debido a las exigencias actuales obligan a que las organizaciones, empresas manejen consejos para que los mismos sean puestos en la práctica como son:

1. Basar decisiones en el análisis del riesgo
2. Conocer el negocio
3. Buscar el valor agregado
4. Conseguir resultados
5. Prevenir el Fraude



Temas que nos servirán de ayuda para la elaboración del trabajo de investigación.

(http://www.deloitte.com/assets/DcomArgentina/Local%20Assets/Documents/arg_cons_ers-VI-ENAI_14052009.pdf)

ASPECTOS METODOLÓGICOS

REFERENTE DEMOGRAFICO

Electro Instalaciones, fue fundada hace aproximadamente 20 años en la Provincia del Azuay cantón Cuenca y está ubicada en las calles Manuel Vega 7-50 y Sucre, y esta empresa está constituida con un capital proporcionado por el señor Julio Cesar Álvarez propietario de la misma.

Electro Instalaciones facilita el desarrollo de los negocios orientados a las tecnologías de electricidad y comunicaciones, mediante la distribución, provisión y asesoría técnica de productos innovadores en las áreas de: iluminación, materiales eléctricos, cableado estructurado, así como soluciones en ingeniería eléctrica, buscando dar un servicio de calidad. Distribuye marcas, reconocidas a nivel nacional e internacional: Boticino, Sylvania, Osram, Dexson, Beaucoup, Furukawa, Incable, Splendor, Squared, Ecuatran, entre otras; que cumplen con las normas y certificados de calidad, garantizando sus productos.

Desde hace cuatro años Electro Instalaciones es importador directo de productos de iluminación, materiales eléctricos, cableado estructurado, porteros eléctricos y la nueva tecnología de iluminación en LED, por lo que cuenta con buenos precios y variedad de productos para su clientela.

FUENTES Y TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION

Nosotros para realizar el análisis de fraude en el proceso de ventas de la empresa ELECTRO INSTALACIONES, usaremos fuentes secundaria tales como: libros de Auditoria Forense, tesis y tesinas facilitadas en la biblioteca de la Universidad de Cuenca, y ciertos documentos relacionados con nuestro tema de investigación de la Universidad Particular de Loja. Además de utilizar investigación linkográfica de documentación de internet referentes análisis de riesgo de fraude en las empresas en sus diferentes procesos.



Usaremos la técnica de observación que nos servirá para darnos cuenta del cómo influye potencialmente la situación y entorno que rodea a la institución el cual lleva a cometer fraude en las corporaciones e instituciones.

TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

La Razón de nuestra investigación, es el de poder realizar un análisis de riesgo de fraude en el proceso de ventas de la empresa ELECTRO INSTALACIONES. Así como el de determinar el impacto de que ha tenido esta empresa en cuanto a su actividad empresarial. Nuestros estudios serán realizados en la casa de una de las integrantes del equipo investigativo que es la señora Karina Siguencia con su domicilio situado en Cardenal de la Torre y Concierto s/n y en ciertas ocasiones en la biblioteca de la UNIVERSIDAD DE CUENCA. La información nos será entregada por el Lcdo. Julio Cesar Álvarez Gerente General de la empresa.

SISTEMATIZACION DE LA INFORMACION

En nuestro tema de investigación analizaremos los siguientes temas específicos como son:

- Teoría de análisis de riesgo
- Riesgos y vulnerabilidades potenciales a los que están expuesta toda empresa
- enfoques de prevención de fraude
- Causas de fraude <

❖ ESQUEMA TENTATIVO



INTRODUCCIÓN

CAPITULO N° 1 MARCO TEÓRICO DE ELECTRO INSTALACIONES

1.1 La empresa

- 1.1.1 Antecedentes
- 1.1.2 Misión
- 1.1.3 Visión
- 1.1.4 Valores
- 1.1.5 Objetivos
- 1.1.6 Organigrama
- 1.1.7 Estado económico y financiero de la empresa

CAPITULO N° 2 EL FRAUDE Y LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

2.1 Definición de fraude

2.2 Tipos de fraude

2.3 Antecedentes de la administración de riesgos de fraude

- 2.3.1 Concepto de riesgo
- 2.3.2 Etapas de administración de riesgo del fraude

2.4 Método para la Administración del riesgo Proceso RISICAR

- 2.4.1 Identificación de Riesgos de fraude
 - 2.4.1.1 Herramientas de identificación
 - 2.4.1.2 Métodos de identificación.
- 2.4.2 Calificación y Evaluación de Riesgo de fraude
- 2.4.3 Medidas de tratamiento de riesgo de fraude
- 2.4.4 Respuestas al riesgo de fraude

CAPITULO N° 3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE FRAUDE A TRAVÉS DEL MÉTODO RISICAR EN EL PROCESO DE VENTAS DE LA EMPRESA ELECTRO INSTALACIONES



3.1 Análisis de riesgo de fraude

3.1.1 Análisis de riesgo operativo

3.1.1.1 Análisis de riesgo operativo interno

3.1.1.2 Análisis de riesgo operativo externo

3.2 Identificación del riesgo de fraude

3.3 Calificación de riesgo de fraude

3.3.1 Matriz de vulnerabilidades

3.4 Evaluación de los riesgos de fraude

3.5 Diseño de controles

3.6 Indicadores de riesgo

3.7 Monitoreo y Evaluación

3.8 Resultados

CAPITULO N° 4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

4.2 Recomendaciones

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

DISEÑO DE TESIS



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																																																	
ACTIVIDADES	MESES																																																
	ABRIL																								MAYO																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb
1 Aprobacion del Diseño																																																	
2 Levantamiento y sistematizacion Capitulo N° 1																																																	
3 Redaccion capitulo N° 1																																																	
4 Revisión Capitulo N° 1																																																	
5 Levantamiento y sistematizacion Capitulo N° 2																																																	
6 Redaccion capitulo N° 2																																																	
7 Revisión Capitulo N° 2																																																	
8 Levantamiento y sistematizacion Capitulo N°3																																																	
9 Redacción Capitulo N°3																																																	
10 Revisión Capitulo N°3																																																	
11 Elaboracion de las conclusiones y recomendaciones																																																	
12 Elaboracion de Bibliografía y Anexos																																																	
13 Revisión General de la Tesis																																																	
14 Empastados de la Tesis																																																	
15 Presentacion de la Tesis en la Direccion de la Carrera																																																	

ACTIVIDADES	MESES																																																
	JUNIO																								JULIO																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	lun	mar	mié	jue	vie	sáb
1 Aprobacion del Diseño																																																	
2 Levantamiento y sistematizacion Capitulo N° 1																																																	
3 Redaccion capitulo N° 1																																																	
4 Revisión Capitulo N° 1																																																	
5 Levantamiento y sistematizacion Capitulo N° 2																																																	
6 Redaccion capitulo N° 2																																																	
7 Revisión Capitulo N° 2																																																	
8 Levantamiento y sistematizacion Capitulo N°3																																																	
9 Redacción Capitulo N°3																																																	
10 Revisión Capitulo N°3																																																	
11 Elaboracion de las conclusiones y recomendaciones																																																	
12 Elaboracion de Bibliografía y Anexos																																																	
13 Revisión General de la Tesis																																																	
14 Empastados de la Tesis																																																	
15 Presentacion de la Tesis en la Direccion de la Carrera																																																	

❖ PRESUPUESTO

PRESUPUESTO REFERENCIAL DE LA INVESTIGACION				
N°	CONCEPTO	VALOR UNITARIO	UNIDADES	VALOR TOTAL
1	Materiales de oficina	0,80	15	12,00
2	Compra de Revistas, libros y/o Documentos	4,50	7	31,50
3	Compra de Computadoras y/o impresoras	380,00	2	760,00
4	Empastado de tesis	15,00	2	30,00
5	Reproducciones de Texto(copias)	6,60	5	33,00
6	Compras de hojas y derechos	2,50	12	30,00
7	Movilización	2,00	70	140,00
8	Otros	100,00	1	100,00
	Total			1136,50

GLOSARIO

“Fraude.- El término fraude se refiere a un acto intencional por uno o más individuos dentro de la administración, empleados, o terceras partes, el cual da como resultado una representación errónea de los estados financieros.”

Cohecho: Soborno a un juez o funcionario público para que, contra la justicia o el derecho, haga lo que se le pide.

Colusión: Pacto que acuerdan dos personas con el fin de perjudicar a un tercero.

Concusión: Cobro injustificado y arbitrario que hace un funcionario público en provecho propio.

Contrabando: Tráfico ilegal de mercancías sin pagar derechos de aduana.



Desfalco: Apropiación indebida de bienes o dinero ajenos por parte de la persona que ha de custodiarlos

Estafa: Robo de dinero o de bienes que se hace con engaño. Incumplimiento de las condiciones o promesas que se habían asegurado, especialmente en una venta o en un trato.

Lavado de dinero y activos: El lavado de dinero es una operación que consiste en hacer que los fondos o activos obtenidos a través de actividades ilícitas aparezcan como el fruto de actividades lícitas y circulen sin problema en el sistema financiero.

Malversación de fondos: Se considera malversación de caudales o efectos públicos, también denominado peculado, a su sustracción, o el consentimiento para que ésta se verifique, o su aplicación a usos propios o ajenos por parte de quien los tenga a su cargo.

Peculado (público o privado): es el delito que consiste en el hurto de caudales del erario, cometido por alguien a quien está confiada su administración

Soborno: Ofrecimiento de dinero u objetos de valor a una persona para conseguir un favor o un beneficio, especialmente si es injusto o ilegal, o para que no cumpla con una determinada obligación.

Usura: Préstamo de dinero que hay que devolver a un interés excesivamente alto.



BIBLIOGRAFÍA UTILIZADA EN EL DISEÑO

CONTROL INTERNO Y FRAUDES

Autor: Rodrigo Estupiñan Gaitán (Bogotá 2006)

[https://na.theiia.org/translations/Spanish%20Documents/Auditoria Forense Una Misión JBadillo Mayo08%2814023%29.pdf](https://na.theiia.org/translations/Spanish%20Documents/Auditoria_Forense_Una_Misi%C3%B3n_JBadillo_Mayo08%2814023%29.pdf)

<http://www.asobancaria.com/portal/pls/portal/docs/1/958052.PDF>

http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Argentina/Local%20Assets/Documents/arg_cons_ers-VI-ENAI_14052009.pdf

FIRMAS DE LAS ESTUDIANTES

.....

SRA. KARINA SIGUENCIA

.....

SRTA. JESICA ULLAURI